



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**IMPACTO DEL DISEÑO AMBIENTAL DE
CONSULTORIOS SOBRE EL ESTRÉS Y O
ACTIVACIÓN EN PACIENTES QUE ASISTEN A
ATENCIÓN PSICOLÓGICA**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGIA**

P R E S E N T A:

NORMA ALEJANDRA VILLASANA CHABBÁN

DIRECTORA DE TESIS

DRA. ROSA PATRICIA ORTEGA ANDEANE

REVISOR:

DR. CESÁREO ESTRADA RODRÍGUEZ



CIUDAD UNIVERSITARIA, CD. MX.,

2022



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

Me encuentro muy agradecida por quien en muchos años fue mi segundo hogar, la Universidad Nacional Autónoma de México, quien me dio la oportunidad de formarme como profesionista y como persona, quien me dio la oportunidad de conocer personas que presentes o a la distancia han dejado huella en mí.

Agradezco a mi revisor el Dr. Cesáreo Estrada por haberme ayudado a tener otra visión en los resultados de este trabajo; a mis sinodales la Dra. Elizabeth López Carranza, la Dra. Emilia Lucio Gómez-Maqueo y el Dr. Alfonso Valadez Ramírez que pusieron gran interés que llegara a concluir este trabajo; Quienes aun sin conocer de mí se tomaron el tiempo de leer este trabajo, brindándome su visión y conocimientos que dominan en sus respectivas áreas de estudio. Así mismo quiero agradecer profundamente a la Doctora Patricia Ortega Andeane por haberme dado la oportunidad de conocer y aprender sobre Psicología Ambiental, por haberme brindado un espacio en su cubículo y sobre todo por compartir sus conocimientos, experiencias y vivencias, mi gran agradecimiento ya que a pesar del tiempo transcurrido no perdió el interés en que este trabajo llegara a su culminación dándome en los últimos días su gran disposición y apoyo.

En especial quiero externar mi cariño y admiración a mi mamá, Norma Chabban por ser un ejemplo de vida, fortaleza, perseverancia y sobre todo dedicación, Má sin tu apoyo incondicional, no habría podido concluir esta etapa de mi vida. A mi papá, Miguel Villasana que a pesar de su ausencia, su recuerdo sigue presente, Pá gracias por ser el papá que fuiste, gracias por las enseñanzas y que gracias a ellas soy la mujer que ahora soy. Muchos de mis logros se los debo a ustedes A mi hermano, Nano gracias por tu apoyo en la lectura de este trabajo. A mi Abue Blanquita gracias por estar ahí cuando necesitaba estuvieras al cuidado de mis terrores cuando requería hacer algún trámite fuera de casa.

A mis hijos Sophia y Diego, para que en el futuro cuando lean estas líneas, sepan que cuando se tienen metas y sueños el tiempo no es una limitante. Gracias por ser el más grande aliciente para el cumplimiento de mis objetivos. Los amo con codo mi ser, gracias por permitirme ser su mamá.

Gracias al apoyo económico que recibí por parte del proyecto “*Tutorial Multimedia de Estadística Aplicada en Psicología*” PE301811

INDICE

RESUMEN	1
SUMMARY	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO 1. ANTECEDENTES SOBRE ESTRÉS EL ¿QUÉ, CÓMO Y POR QUÉ?	7
CAPÍTULO 2. ANTECEDENTES DE EVALUACIÓN AMBIENTAL EN INSTITUCIONES ENCARGADAS DEL CUIDADO DE LA SALUD	20
CAPÍTULO 3. NATURALEZA Y SALUD (RESTAURACIÓN)	28
3.1 ENTORNOS LABORALES	30
3.2. ESCENARIOS PARA EL CUIDADO DE LA SALUD	30
3.3 SALAS DE ESPERA HOSPITALARIAS	31
CAPÍTULO 4 .INCORPORACIÓN DE LA NATURALEZA EN EL DISEÑO DE AMBIENTES HOSPITALARIOS	35
4.1. ¿Por qué utilizar el arte como recreación y no como un restaurador de la salud física y psicológica?	42
CAPÍTULO 5. MÉTODO	45
CAPÍTULO 6. RESULTADOS	58
6.1 RESULTADOS CUANTITATIVOS	58
6.2 RESULTADOS COMPARATIVOS	63
6.3 RESULTADOS CUALITATIVOS	74
6.4 SUGERENCIAS	99
CAPÍTULO 7. CONCLUSIONES	102
CAPÍTULO 8. DISCUSIÓN	107
REFERENCIAS	112
ANEXOS	122
ANEXO 1	122
ANEXO 2	126

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

RESUMEN

Los entornos hospitalarios son caracterizados por ser un medio altamente estresante para sus usuarios, si a este escenario se añade un ambiente desfavorecedor las repercusiones serán mayores de tal modo que esto llegue a influir en el desempeño de sus usuarios, en el caso de los pacientes influir en su salud o en su recuperación. Los estresores ambientales dentro de una institución encargada al cuidado de la salud, juegan un papel importante en la recuperación y percepción de bienestar y confianza en la persona enferma (Ortega, 2002). El ambiente físico es en parte fundamental, en la experiencia de permanecer en una institución hospitalaria.

El objetivo del presente trabajo fue evaluar el efecto de características ambientales, en el estrés y activación de pacientes en los consultorios de un centro de atención psicológica, así como, recuperar la percepción de forma abierta sobre los mismos y el posible uso de obras de arte dentro de los consultorios, para ello se trabajó con una muestra de 210 pacientes de un centro de Atención Psicológica de la Ciudad de México, se utilizó la Escala de Estrés y Activación Ambiental de Ortega-Andeane & Estrada-Rodríguez (2010).

Se encontró que la estadía de los pacientes en los consultorios del centro de servicios psicológicos, en general es agradable, pues sus niveles de estrés no son elevados y su nivel de activación es alto. En cuanto a la percepción del lugar, en general los pacientes perciben los consultorios de forma positiva en aspectos de funcionalidad, espacio, mobiliario, ambiente físico y orientación; no siendo así para la percepción que tienen del significado simbólico y distracción positiva.

Palabras clave: evaluación ambiental, estrés, activación, restauración, biofilia

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

SUMMARY

Hospital environments are characterized by being a highly stressful environment for their users, if an unfavorable environment is added to this scenario, the repercussions will be greater in such a way that this comes to influence the performance of its users, in the case of patients influencing in your health or in your recovery. Environmental stressors within an institution in charge of health care play an important role in the recovery and perception of well-being and trust in the sick person (Ortega, 2002). The physical environment is in part fundamental in the experience of staying in a hospital institution.

The objective of this work was to evaluate the effect of environmental characteristics on the stress and activation of patients in the offices of a psychological care center, as well as to recover the perception of them openly and the possible use of works of art Within the clinics, for this we worked with a sample of 210 patients from a Psychological Care center in Mexico City, using the Ortega-Andeane & Estrada-Rodríguez Scale of Stress and Environmental Activation (2010).

It was found that the stay of the patients in the offices of the psychological services center is generally pleasant, since their stress levels are not high and their activation level is high. Regarding the perception of the place, in general patients perceive the clinics in a positive way in aspects of functionality, space, furniture, physical environment and orientation; not being so for the perception it has of its symbolic meaning and positive distraction.

Key words: environmental evaluation, stress, activation, restoration, biophilia

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con algunos teóricos, el ambiente físico puede tener un papel determinante para el adecuado funcionamiento de instituciones; especialmente aquellas encargadas en atender la salud, debido a que puede potenciar la facilitación y promoción de la recuperación de los pacientes, así como también las actividades del personal, aunado a la posibilidad de brindar una estancia confortable, segura y bien atendida para los diversos tipos de usuarios (Canter & Canter, 1979).

Para que las características ambientales funcionen como un auxiliar del trabajo terapéutico y éstas no actúen en su contra, es necesario atender no sólo al conocimiento de los principios del diseño arquitectónico, sino también, a los principios o intervenciones psicológicas que, de no tomarse en cuenta, pueden producir la diferencia entre un ambiente positivo y uno negativo (Ortega, Mercado, Reidl & Estrada, 2016)

Por su parte Lazarus y Folkman (1984, 1991) hacen mayor énfasis en la percepción y evaluación que hace el individuo de daños potenciales provocados por experiencias ambientales, tomando en cuenta que cuando estas demandas ambientales son percibidas por las personas como que sobrepasan sus habilidades de afrontamiento, estas las etiquetan como estresantes y experimentan una respuesta emocional negativa. Es importante considerar que dichos eventos influyen negativamente sólo cuando la persona los percibe como estresantes, y por tanto la valoración del estrés

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

está determinada no sólo por el estímulo o las variables de respuesta, sino también por la interpretación de las relaciones con su ambiente. Esto es, la percepción de estrés es producto tanto de la interpretación del significado del evento, como de la adecuada evaluación de los recursos de afrontamiento ante el estresor.

Uno de los trabajos más representativos en este tema es el de Ulrich (1984) quien identificó que, en pacientes hospitalizados en cuartos con ventanas con acceso visual a escenarios naturales, tenían estancias postoperatorias más cortas, daban menos evaluaciones negativas hacia las enfermeras y requerían de menos analgésicos; a diferencia de aquellos pacientes hospitalizados en cuartos similares, pero con vista a una pared.

Algunos de los beneficios que se han encontrado al exponerse a un ambiente natural son:

- Reducción del estrés
- Claridad mental
- Escape de la civilización
- Reflexión de la vida

En relación a lo anterior, existe evidencia empírica sobre los beneficios terapéuticos de elementos naturales sean tangibles o intangibles tanto en pacientes como en el personal de centros de atención a la salud (Rivera, 2018; Shumaker & Pequegnat, 1989)

Por lo anterior se sabe que el acceso a la naturaleza en instituciones para la atención de la salud, ayuda a que sean lugares más confortables para todos sus usuarios, de ahí que se consideró la importancia de evaluar si lo anterior sucedía en instituciones

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

enfocadas en la atención de la salud mental, para que con base en los resultados de un estudio en dicho escenario se pueda dar pauta al establecimiento de guías y recomendaciones específicas para la creación o mantenimiento de ambientes saludables o restauradores de la salud, así como de brindar la oportunidad a los pacientes de contar con entornos libres de estresores ambientales ofreciéndoseles ambientes relajantes que optimicen los tratamientos que van a recibir.

Por lo anterior, es importante y relevante la evaluación de las condiciones ambientales que puedan generar activación o estrés en pacientes de un centro de atención psicológica tomando en cuenta su accesibilidad visual a la naturaleza.

CAPÍTULO

UNO

**ANTECEDENTES SOBRE
ESTRÉS: EL ¿QUÉ, CÓMO Y
POR QUÉ?**

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

CAPÍTULO UNO

ANTECEDENTES SOBRE ESTRÉS EL ¿QUÉ, CÓMO Y POR QUÉ?

*Hay que ser conscientes de que lo que nos provoca malestar o ansiedad
no son los eventos,
sino cómo vinculamos las emociones a éstos*
Jonathan García-Allen

Como seres humanos, hemos tenido que enfrentarnos a demandas, peligros o amenazas dentro del medio ambiente en el que vivimos para así, poder adaptarnos y evolucionar. Se sabe que algunos se adaptan mejor que otros incluso de diversas maneras; de modo tal que lo que le funciona a uno a otro puede no funcionarle, sin embargo, todos comparten un fin común: conseguir un estado homeostático donde las demandas del entorno no representen una amenaza. Cabe destacar que la intensidad del peligro percibido varía en cada individuo, de modo tal, que de acuerdo a sus experiencias será su evaluación y por lo tanto su afrontamiento.

El estrés hace tan solo algunas décadas era descrito sólo como un grupo de manifestaciones fisiológicas que alteraban a una persona; después de un tiempo se vio que dichas alteraciones eran producto de algún evento que no necesariamente tenía que poner en peligro la vida de un individuo, sino que también estaban

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

relacionadas con preocupaciones de la persona. Fue así como Selye, en 1956, uso el término **estrés** para definir los efectos de cualquier cosa o evento (no necesariamente un estímulo físico, ya que también puede ser psicológico, cognitivo o emocional) que amenace gravemente el equilibrio homeostático del cuerpo; en la definición dada por este autor es fundamental la noción de que el estrés implica respuestas no específicas del cuerpo; esto es que de forma bioquímica el organismo responde de forma idéntica a una amplia gama de productores de estrés; sin importar, si este productor es agradable o desagradable, estas alteraciones tienen como objetivo el enfrentar las alteraciones que provocan en el organismo. Este autor describe que a pesar de que el cuerpo sufra un daño orgánico trata de mantener un equilibrio interno, que para lograrlo el propio cuerpo se somete a cierto desequilibrio controlado para movilizar al sistema inmune y sus mecanismos de defensa, para así, defenderse de las agresiones del exterior (Selye, 1956).

Selye (Holahan, 2012), identifica tres distintas etapas en la respuesta orgánica ante las condiciones que producen estrés a las que ha denominado **Síndrome de Adaptación General** (GAS por sus siglas en ingles), lo llamó general por que las consecuencias de los productores de estrés ejercen influencia sobre diversas partes del organismo para alcanzar un ajuste o afrontamiento.



Figura ilustrativa 1. Respuesta orgánica ante condiciones productoras de estrés.

La primer etapa es la reacción de alarma del sistema nervioso autónomo el cual implica un aumento en la secreción de adrenalina y el ritmo cardiaco, la presión arterial y la conductancia de la piel; dentro de esta primer etapa tenemos dos fases: *la fase de choque (descarga de corticoides)* y *fase de contra choque*; este estado de alarma, es seguido por la etapa de *resistencia o adaptación* que incluye una variedad de respuestas fisiológicas muchas

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

veces opuestos a los ocasionados por la reacción de alarma, con lo que llega la adaptación del organismo ante el productor de estrés junto con la mejora y desaparición de los síntomas sufridos en la etapa anterior. Finalmente la tercera etapa el *agotamiento*, que vendrá si el productor del estrés es fuerte y de larga duración o en caso de que exista un fracaso en la resistencia (ver diagrama 1). En resumen el GAS, es un esfuerzo del cuerpo por seguir funcionando de forma estable mientras se está sometido ante un productor de estrés, esta capacidad del cuerpo para mantenerse en funcionamiento se denomina homeostasis del griego *homoi*=similar, y *status*=posición.



Diagrama 1. Representación gráfica de las tres fases del Síndrome General de Adaptación, la primera etapa corresponde la respuesta de alarma que se origina cuando la persona es expuesta de forma repentina a un estímulo estresante. La siguiente etapa se refiere a la resistencia que se presenta cuando continúa la exposición a dicho estímulo estresor. Y la última etapa corresponde a la fase de agotamiento como resultado de una larga exposición al estresor. (Selye, 1984).

Bajo esta premisa encontramos a Cannon (Sandin, 1995) quien empleó el término de estrés para referirse a la reacción de lucha o huida que se define como la respuesta automática que emiten los organismos en defensa de estímulos amenazantes externos o internos; considerando que esta respuesta era adaptativa ya que permite al organismo responder rápidamente a la amenaza; sin embargo, menciona que el estrés puede llegar a ser perjudicial porque rompe con el correcto funcionamiento emocional y fisiológico, llegando a causar complicaciones médicas a

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

lo largo del tiempo, sobre todo cuando el organismo no es capaz de "huir" y se expone a un estrés prolongado.



Figura ilustrativa 2. Procesos cognoscitivos que se desarrollan durante una situación estresante.

Una segunda teoría se centra principalmente en los procesos cognoscitivos que se desarrollan durante una situación estresante, en donde el evento estresante es producto de la interacción entre la persona y el entorno (Lazarus & Folkman, 1984). Esta teoría explica el principio de evaluación del cual se deriva el afrontamiento hacia

una situación estresante. La evaluación es el mediador de las reacciones ante el estrés y las respuestas individuales a ciertos estímulos, siendo este un proceso por el cual los sujetos valoran una situación, dicha evaluación determina si la condición productora de estrés representa una amenaza o excede la capacidad de afrontamiento. Según estos autores existen tres tipos de evaluación: primaria, secundaria y terciaria o afrontamiento.

- **Primaria:** Se enfoca en las demandas inmediatas de una situación y consiste en estudiar si el evento es positivo o no para el individuo, si es algo importante y estudiar sus posibles consecuencias. El resultado de esta evaluación será lo que determine si se considera al evento como relevante, amenazante o irrelevante.

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

- **Secundaria:** Es el análisis de la capacidad del sujeto para afrontar el evento acabado de evaluar, tiene que ver con las expectativas de la forma de afrontarlo y de los resultados, es decir, los recursos con los que cuente el individuo para enfrentar la situación amenazante. Aquí son importantes las creencias, pensamientos y experiencias previas del sujeto.
- **Terciaria o afrontamiento:** Es la ejecución de una estrategia. Lazarus y Folkman (1984) describen el afrontamiento como “aquellos procesos conductuales y cognitivos constantemente cambiantes que se desarrollan para mejorar las demandas internas y externas” Este afrontamiento puede estar orientado al problema (cambiar o manipular el evento con actitudes específicas); o a la emoción (el individuo no modifica la situación sino que intenta analizar el problema para disminuir el estrés), ya sea aceptando la situación, las limitaciones de los recursos y la capacidad de tolerar la frustración.

La forma en cómo se resuelva un evento dependerá de que las demandas no excedan a las habilidades de afrontamiento con las que cuenta el individuo (Cohen, 1982; citado en Breznitz & Goldberger, 1993). Así como también la percepción de estrés tendrá que ver con el contenido social y cultural de un individuo (Evans & Cohen, 1987).

Por su parte Baum, Baum y Singer (1981; citado en Ortega & Urbina, 1988), definen al estrés como: “un proceso en el que los eventos o fuerzas ambientales llamadas estresores, amenazan la existencia o el bienestar de un organismo quien responde a esta amenaza”.

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

Por todo lo anteriormente mencionado podemos definir al estrés como la respuesta que da un organismo, caracterizada por una activación fisiológica y cognitiva que preparan para una actividad intensa como resultado a la exposición de eventos ambientales favorables o desfavorables para el organismo.

Como objeto de estudio del trabajo identificaremos algunas características del medio ambiente físico productores de estrés como el ruido, iluminación, la contaminación del aire y las temperaturas extremas especialmente el calor.

Muchinsky (2000), define al ruido como un sonido indeseable, el cual al ser de alta intensidad o bien constante, provoca molestia, ya que dificulta la concentración en las tareas; a nivel fisiológico provoca un aumento en la presión arterial y en caso extremos la pérdida de la audición.

De acuerdo a Campbell y sus colaboradores (1997), no solo los extremos en la iluminación (muy poca o mucha), puede ocasionar dolores de cabeza y tensión nerviosa.

Dentro de las condiciones de temperatura y ventilación (ambientes extremadamente fríos, calurosos o húmedos, cambios repentinos en la temperatura y mala ventilación), tanto el calor como el frío extremos llegan a ocasionar malestar, reflejado en cansancio físico y mental.

Lazarus y Cohen (Holahan, 2012), recomiendan tres tipos de medición para evaluar los efectos psicológicos del estrés ambiental:

1. **Mediciones somáticas**, pueden utilizarse para medir reacciones de estrés tanto a corto como a largo plazo, a corto plazo hay tres tipos, a) *estimaciones*

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

de reacciones del cuerpo controlados por el sistema nervioso autónomo – cambios cardiovasculares, alteraciones en el ritmo respiratorio, reducción en la resistencia de la piel, aumento en la actividad muscular y trastornos digestivos-; b) *estimaciones de la secreción de catecolaminas* como la adrenalina; c) *secreción de corticoesteroides* de la corteza de las glándulas suprarrenales estimulados por la glándula hipófisis. Cuando estos síntomas se presentan por largo periodos pueden llegar a causar un serio daño somático como hipertensión, dolores de cabeza, trastornos estomacales, úlceras gástricas y duodenales.

2. **Mediciones de conducta**, estos autores explican que cuando las personas padecen estrés no se comportan como lo hacen comúnmente y estos cambios de conducta pueden medir el estrés (actitudes inapropiadas, rigidez de conducta e incapacidad para realizar alguna actividad específica, conductas claras como morderse los labios, pasearse de un punto a otro y desasosiego por mencionar algunas).
3. **Mediciones de auto reporte de sus componentes emocionales o afectivos**, estos son los índices de estrés más usados, pueden consistir en una evaluación del grado de malestar emocional producto del estrés, o en estimaciones de alguno de los estados emocionales asociados al estrés como la ira, ansiedad y depresión en varias dimensiones.

Efectos psicológicos del estrés ambiental.

FISIOLOGICAS: El ruido aumenta la actividad electro dérmica, aumenta la secreción de adrenalina y la presión arterial; el nivel de estas reacciones fisiológicas suele aumentar cuando el ruido es intenso, descontrolado o incontrolable, sin embargo, estas reacciones disminuyen a medida que las personas se habitúan al ruido continuo.

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

SALUD: Una prolongada exposición al ruido a altas intensidades causa una importante deficiencia auditiva. Estudios indican que existe relación entre el ruido y la salud física y mental, como dolores de cabeza, nerviosismo e insomnio. Con respecto a daños psicológicos no se cuentan con pruebas concretas que demuestren que el ruido sea causante de problemas psicológicos.

Con respecto a la temperatura, las enfermedades respiratorias tienen un incremento debido a la contaminación atmosférica ocasionada por la inversión térmica.

CONDUCTA: Se ha encontrado una disminución en conductas solidarias, incapacidad de relacionarse socialmente, discriminación social. Se ha demostrado que las personas se comportan de forma agresiva en condiciones de ruido en comparación con situaciones de silencio; se puede decir que en determinado punto el ruido se vuelve tan molesto que las relaciones sociales se ven afectadas.

En cuanto a la temperatura, una gran cantidad de investigaciones señalan que las temperaturas excesivamente altas afectan la conducta social de los individuos.

Como se pudo observar, los generadores de estrés ambiental influyen notablemente en el bienestar de las personas, ya que llegan a afectar la salud física, la interacción con sus iguales y estado de ánimo. La psicología ambiental ha puesto interés la interacción entre los generadores de estrés ambiental y la vida de las personas. Entre estas investigaciones se encuentran aquellas que nos hablan de la capacidad del individuo para predecir y controlar situaciones que significan estresantes. También encontramos aquellas que nos hablan de la

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

incapacidad de controlar situaciones estresantes que derivan en sentimientos de impotencia o pérdida de determinación de mejora de las circunstancias.

Varios investigadores afirman que los efectos psicológicos de los generadores de estrés ambiental se logran reducir cuando el organismo alcanza un control personal sobre estos generadores; James Averill (Holahan, 2012) explica que hay tres tipos de control personal que se pueden ejercer sobre situaciones negativas, este autor define como **control de conducta** a la disposición de una respuesta que modifique directamente una situación amenazante, ejemplo de esto puede ser que una persona llegue a sentir un clima caluroso y modifica su situación al encender el aire acondicionado; el **control cognoscitivo** se refiere a la forma en la que el individuo hace una interpretación de una situación amenazante, la predictibilidad puede ser considerada como un ejemplo de control cognoscitivo ya que representa una forma de "control de información" sobre el generador de estrés; el **control de decisión** se define en función de la variedad de elecciones con las que cuenta el individuo.

Por su parte tenemos el termino de **desamparo aprendido** el cual nos habla de



Figura ilustrativa 3. Desamparo Aprendido

la incapacidad que tiene el individuo de controlar las condiciones de estrés y tiende a demostrar poca perseverancia y bajo control de la tolerancia a la frustración después de concluir el episodio estresante, Selignam (Holahan, 2012) es quien desarrolló esta teoría describiéndola como una condición psicológica en la cual el individuo desarrolla la

expectativa de que sus respuestas son independientes de los resultados, esto es que se piensa que las acciones no pueden modificar el resultado de una situación.

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

Esta teoría comprende tres pasos 1) el individuo capta la información del ambiente acerca de la relación entre sus respuestas y los resultados ambientales adversos; 2) se procesa la información ambiental y es transformada en una representación cognoscitiva de la contingencia, es aquí donde se deriva el convencimiento de que los esfuerzos no pueden influir en los resultados a futuro; 3) esta representación cognoscitiva modela la conducta del individuo. Es aquí cuando los individuos han determinado que sus acciones no podrán modificar los resultados desagradables del futuro; su motivación a responder se ve reducida lo mismo que su iniciativa de respuesta, una vez que esto sucede la capacidad de reaprender que las acciones personales sí pueden afectar los resultados se ve afectada. Del mismo modo el desamparo aprendido también tiene efectos emocionales ya que un suceso traumático genera miedo que puede llegar a transformarse en depresión.

Por otro lado tenemos que la exposición a un generador de estrés ambiental puede tener como resultado una sobrecarga en la capacidad del individuo que le impide procesar la información necesaria para realizar eficazmente una tarea o actividades sociales. Cohen (Holahan, 2012), indica que los generadores de estrés ambiental con características de impredecibles o incontrolables aumentan de forma considerable las exigencias en la capacidad de atención; cuando esto sucede se presenta una "fatiga cognoscitiva" (reducción de la capacidad de atención).

Pero ¿Por qué la visita a una institución encargada al cuidado de la salud genera tanto estrés en la mayoría de los pacientes de casi cualquier país?

Los especialistas en el campo sugieren que la mayoría de las explicaciones llevan a procesos psicológicos relacionados tanto con el aprendizaje adquirido referente a esa situación, ya sea individual o colectiva, como al significado psicosocial que se ha

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

otorgado a estas instituciones, aunado a esto es importante señalar que una persona que se encuentra enferma, fatigada o débil, tiene menor energía para desarrollar cierto afrontamiento hacia el estrés. Aunque el estrés percibido por una persona depende principalmente de su personalidad y habilidades con las que cuenta para llevar a cabo un afrontamiento y autocontrol; la psicología ambiental al ser una ciencia multidisciplinaria ofrece diversas estrategias para ayudar a manejar y disminuir el estrés dentro de una institución encargada al cuidado de la salud; sin embargo, de no lograrse se puede prolongar o agravar la enfermedad de los pacientes o en su defecto llegar a ser obstáculo para el proceso de recuperación (Ortega, Mercado, Reidl & Estrada, 2016).

Los entornos hospitalarios son caracterizados por ser un ambiente altamente estresante para sus usuarios (cualquier persona sin importar su función dentro de la institución), si a este escenario se añade un ambiente desfavorecedor, las repercusiones serán mayores, de tal modo que esto llegue a influir en el desempeño de sus usuarios, en el caso especial de los pacientes ello puede influir en su salud o en su recuperación.

Sin embargo, la generación de estrés no necesariamente debe estar acompañado de una evaluación negativa de las condiciones físicas y del escenario, sino que también depende del motivo de la estancia en la institución. Este estado de vulnerabilidad en los pacientes los hace menos resistentes para recibir el impacto del ambiente físico y social, como se mencionó anteriormente, estos pueden tranquilizar, e incluso apoyar a la recuperación del paciente o, por el contrario, pueden generar estrés y molestia (Ortega, Mercado, Reidl & Estrada, 2016).

A partir de todo lo antes mencionado, en este estudio se tomará el término ***estrés*** a cualquier relación estímulo-respuesta que sea indeseable para una persona (Seyle,

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

1956). Siendo el estímulo cualquier elemento ambiental en el consultorio del centro de servicios psicológicos; y la respuesta a cualquier comentario hecho por un paciente sobre éste y a la evaluación del mismo centro.

Sin embargo, es importante señalar que resulta imposible establecer una lista definida de los estresores y sus consecuencias, ya que la condición de estrés depende de muchos factores, como el tipo de apreciación que la persona haga de la situación, grado de vulnerabilidad o estrategias disponibles para su afrontamiento.

CAPÍTULO

DOS

**ANTEDECENTES DE EVALUACIÓN
AMBIENTAL EN INSTITUCIONES
ENCARGADAS DEL CUIDADO DE
LA SALUD**

ANTECEDENTES DE EVALUACIÓN AMBIENTAL EN INSTITUCIONES ENCARGADAS DEL CUIDADO DE LA SALUD

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

CAPÍTULO DOS

ANTECEDENTES DE EVALUACIÓN AMBIENTAL EN INSTITUCIONES ENCARGADAS DEL CUIDADO DE LA SALUD

Los seres humanos somos por naturaleza entes sociales, crecemos y nos desarrollamos dentro de un ambiente social lo que nos hace imposible separarnos de nuestro entorno. Sin embargo, como se mencionó en el capítulo anterior podemos encontrar estresores en cualquier círculo de nuestra vida, en este estudio nos enfocaremos a los espacios construidos, por ejemplo: un edificio.

Estos estresores ambientales, pueden presentarse como **ruido, temperatura, colores, olores, iluminación, funcionalidad, señalización, entre otros.**

Una de las disciplinas que se ha interesado en estudiar dichos espacios es la psicología ambiental que es la ciencia encargada en estudiar las relaciones existentes entre un individuo y el medio ambiente que lo rodea. Es importante señalar que las primeras investigaciones en psicología ambiental que se realizaron en ambientes institucionales fueron en hospitales generales, hospitales psiquiátricos, asilos, correccionales, escuelas y universidades (Holahan, 2004).

ANTECEDENTES DE EVALUACIÓN AMBIENTAL EN INSTITUCIONES ENCARGADAS DEL CUIDADO DE LA SALUD

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

Para lograr ser una ciencia, la psicología ambiental se ha valido de métodos de investigación tanto cualitativos como cuantitativos; así como también de un trabajo con arquitectos, sociólogos, urbanistas, pedagogos y otros especialistas.

No solo el ser humano se ha visto en la necesidad de modificar y destruir su ambiente en pro de su supervivencia, sino que también ha tenido que adaptarse a fenómenos naturales, sociales y culturales; todo con el afán de conseguir su prevalencia (Proshanski, Ittelson & Rivlin, 1978).

Para una evaluación adecuada, se necesita investigar varios factores en el comportamiento de los individuos. Dichos factores son: el cultural, social, individual (externos) y el psicológico y fisiológico (internos). La Teoría del Procesamiento de la Información menciona que las personas percibimos de manera selectiva, después de esto lo procesamos según la experiencia que hayamos tenido con objetos o situaciones previas; esto es que damos un significado al estímulo, comparando la percepción nueva con alguna conocida. Los escenarios "pobres" desde el punto de vista ambiental, generan evaluaciones negativas, a diferencia de aquéllos, que se encuentran mejor equipados o enriquecidos en términos ambientales. Valdés y Flores (citado en Ortega & Estrada, 2018), identificaron cómo las características físico-arquitectónicas del escenario y su clima social pueden originar angustia, y en casos extremos pánico en niños hospitalizados.

Pero ¿Qué sucede cuando el mismo hospital o clínica es un problema más, que no aporta a la confianza y a la seguridad del paciente de por sí ya estresado por su padecimiento?

ANTECEDENTES DE EVALUACIÓN AMBIENTAL EN INSTITUCIONES ENCARGADAS DEL CUIDADO DE LA SALUD

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

Los pacientes son importantes dentro de un ambiente hospitalario, sin embargo,



estos escenarios poseen ciertas características del ambiente que no se encuentran acorde a las necesidades de los pacientes; lo que nos lleva al concepto de *ajuste o congruencia* entre el ambiente y la persona, es decir, el grado en que un ambiente acomoda, facilita o apoya las necesidades y conductas de los usuarios que lo ocupan (Ortega &

Figura ilustrativa 4. Ambiente hospitalario externo. Estrada, 2018).

Dicho ajuste puede verse afectado por algo que se ha denominado **estresores ambientales** y dentro de una institución encargada del cuidado de la salud, juegan un papel importante en la recuperación y percepción de bienestar y confianza de la persona enferma (Ortega, 2002).

Según Reizenstein, Grant y Simmons (1986), los factores estresantes de un ambiente físico en instituciones encargadas al cuidado de la salud, son cuatro:

- **Confort físico:** está relacionado con los aspectos físicos del lugar como son el ruido, la temperatura y condiciones atmosféricas, la contaminación, iluminación, el acceso a ventanas, el espacio y mobiliario.
- **Contacto social:** la posibilidad de controlar o regular el contacto social, ya sea de manera real o percibida.

ANTECEDENTES DE EVALUACIÓN AMBIENTAL EN INSTITUCIONES ENCARGADAS DEL CUIDADO DE LA SALUD

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

- **Orientación/señalización:** la forma en que la gente logra encontrar su destino o ubicación en un área física.
- **Significado simbólico:** el diseño hospitalario contribuye a crear la imagen del hospital y la percepción que se tenga de éste.

Todos estos factores pueden crear o no estrés en los usuarios, y hacer que experimenten una serie de sensaciones; en ocasiones sin ser percibidas.

Aunque en este tipo de ambientes pueden presentarse factores que pueden promover estrés, hay otros aspectos que se podrían considerar en el análisis de la interacción hombre-ambiente, en este caso se puede hacer mención de la habitabilidad de un espacio construido, la cual se determina por el grado de placer o confort que sienten los usuarios en él, en función de sus necesidades y expectativas que tienen de un lugar, proceso en el cual se combinan factores físicos y psicológicos (Mercado & González, 1991 citado en Gómora, 2011).

Para que un ambiente sea confortable no solo tiene que ser funcional y agradable a la vista, sino que tiene que ser capaz de proveer el espacio adecuado para la restauración física y psicológica de los usuarios.

Según Rashid y Zimring, (citado en Gómora, 2011) el ambiente físico construido puede provocar estrés afectando las necesidades de cada individuo; los factores pueden ser variables ambientales internas como son el ruido, iluminación, temperatura y calidad del aire y variables de diseño como el uso del espacio, muebles, equipo, color, arte y vistas naturales. También se consideran como fuentes de estrés, la sensación de falta de control, falta de privacidad, el ruido y el hacinamiento (Shumaker & Pequegnat, 1989).

ANTECEDENTES DE EVALUACIÓN AMBIENTAL EN INSTITUCIONES ENCARGADAS DEL CUIDADO DE LA SALUD

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

La literatura reporta que una de las características que influye de manera significativa en el bienestar de los usuarios de instituciones de salud es el confort físico (Reizenstein, Grant & Simmons, 1986; Rubin & Owens, 1995). Siendo las variables más comunes para su evaluación: la seguridad, la señalización y el funcionamiento (Ortega-Andeane & Urbina-Soria, 1988); temperatura, humedad, mobiliario (Malangón, Galán, & Pontón, 2008; Ortega, Mercado, Reidl, & Estrada, 2016). En cuanto a la iluminación, García (2008), reporta que un buen sistema de iluminación crea una atmosfera cálida, por consiguiente, una estancia estética y confortable para el usuario.

En el caso de la utilización de la luz natural se ha demostrado que favorece la recuperación, reduce el dolor y la ansiedad en pacientes hospitalizados (Walch, Rabin, Day, Williams, Choi, & Kang 2005).

Con respecto al ruido se ha demostrado que pacientes expuestos a altos niveles, sufren alteraciones en la memoria (Pope, Gallun, & Kampel, 2013), una alternativa al ruido desagradable podría ser el uso de música acústica (Phumdoung & Good, 2003). Por su parte Glass, Singer y sus colaboradores (Holahan, 2012); concluyen que el costo psicológico del ruido es mayor cuando se trata de un ruido repetitivo a diferencia de cuando se trata de un ruido esperado

En general el ambiente físico es en parte fundamental, en la experiencia de permanecer en una institución hospitalaria.

En nuestro país la evaluación de instituciones hospitalarias se remonta desde la época de los 80s., dichas investigaciones se han enfocado en hacer notar la

ANTECEDENTES DE EVALUACIÓN AMBIENTAL EN INSTITUCIONES ENCARGADAS DEL CUIDADO DE LA SALUD

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

importancia de las características del ambiente físico en el estrés y bienestar de los usuarios en hospitales generales (Ortega-Andeane & Urbina-Soria, 1988; Ortega-Andeane & Estrada-Rodríguez, 2005, 2010; Ortega-Andeane, Irepan-Aguilar, Cantú de León & Estrada-Rodríguez, 2010; Ortega, 2015).

Ortega y sus colaboradores (Ortega-Andeane & Urbina-Soria, 1988; Ortega-Andeane & Estrada-Rodríguez, 2005, 2010; Ortega-Andeane, Irepan-Aguilar, Cantú de León & Estrada-Rodríguez, 2010; Ortega, 2015), han evaluado la satisfacción ambiental en diferentes usuarios, en hospitales generales (públicos y privados). Sus resultados demuestran la importancia que juega el ambiente físico en la prevención y reducción de la problemática que presentan los usuarios. De sus investigaciones resalta la necesidad de considerar las salas de espera y de admisión como lugares clave en la organización y diseño de escenarios hospitalarios; pues es en estos lugares donde los usuarios permanecen largos periodos en espera.

Ortega y Urbina (1988), señalan que los usuarios desean instalaciones que brinden una imagen de seguridad. Otro aspecto importante es la comodidad de los usuarios en este caso el mobiliario debe ser suficiente y adecuado.

Se han hecho estudios para la evaluación de las salas de espera de hospitales en diversos países, estos estudios sugieren que estas salas deben contar con medios de distracción positiva, como revistas, libros, juegos de mesa, y en el mejor de los casos contar con obras de arte con contenidos naturales, (en el capítulo siguiente se ahondará más en el tema).

En cuanto a la evaluación ambiental especialmente la privacidad e intimidad en cuartos de hospitalización Ortega y colaboradores (2010), hicieron una comparación

ANTECEDENTES DE EVALUACIÓN AMBIENTAL EN INSTITUCIONES ENCARGADAS DEL CUIDADO DE LA SALUD

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

entre mujeres hospitalizadas en cuartos privados, semiprivados y públicos. Identificaron que mientras mayor sea el número de pacientes en un cuarto, peor es su valoración, aunado a que se ve influenciado su estado de ánimo, pues el hospital se vuelve su hogar. La mala percepción del ambiente más la incertidumbre de su enfermedad, su movilidad restringida, el tiempo de estadía, lo tornan más sensible a las condiciones ambientales como la temperatura, el ruido, la iluminación, la vista desde las ventanas y la comodidad del mobiliario.

Se ha encontrado que los pacientes realizan una valoración física positiva cuando el escenario ofrece menos ruido, menos olores desagradables, menos calor; así también cuando la señalización y orientación se encuentra en lugares visibles, para lograr diferenciar diferentes rutas.

En general cuanto mejor sea la valoración, menor será el efecto de estrés que se genere en los pacientes y a la inversa, entre peor sea la valoración mayor será la percepción de estrés durante la estancia hospitalaria.

Por todo lo anterior es muy importante que en el diseño de las instituciones hospitalarias se tome en cuenta que los espacios, accesos, mobiliario, luz cuenten con una buena calidad en el aire, privacidad, así como, la disminución de factores de estrés ambiental.

CAPÍTULO

TRES

**NATURALEZA Y SALUD
(RESTAURACIÓN)**

NATURALEZA Y SALUD (RESTAURACIÓN)

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

CAPÍTULO TRES

NATURALEZA Y SALUD (RESTAURACIÓN)

El diseño interior de los escenarios para el cuidado de la Salud está cambiando hacia una solución más natural

Durante muchos años, las personas han tenido la creencia que el contacto con la naturaleza tiene beneficios en la salud física y mental especialmente para las personas que viven en entornos urbanos (Kaplan & Kaplan 1989). Esta creencia ha sido confirmada durante las últimas décadas en diversos estudios; pues los investigadores han demostrado que pasar tiempo al aire libre o en contacto visual con la naturaleza puede ofrecer mayores beneficios que otros entornos especialmente en los urbanos; lo que puede promover la salud física y mental a largo plazo (Collado, Staats, Corraliza & Hartig, 2017).

El psicólogo Erich Fromm describe que el ser humano tiene una afinidad innegable con la naturaleza, una necesidad psicológica de que no somos conscientes, pero que es manifestada por nuestros actos y preferencias en la vida cotidiana, es decir, la

NATURALEZA Y SALUD (RESTAURACIÓN)

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

preferencia y gusto por los paisajes naturales y los elementos que la componen (Rivera, 2018).

Sin embargo, los entornos urbanos (construidos) se han ido expandiendo a pasos agigantados provocando que el contacto con la naturaleza sea más difícil; es por esta razón que los psicólogos ambientales junto con un equipo interdisciplinario se han dedicado a destacar la necesidad de diseñar ambientes urbanos amigables; espacios que promuevan el bienestar, la salud y la calidad de vida en las grandes urbes.

La Organización Mundial de la Salud define a la salud "como un estado de completo bienestar físico, social y mental, y no solo la ausencia de enfermedad o dolencia. La salud es un recurso para la vida cotidiana, no el objeto de vivir. Es un concepto positivo enfatizando recursos sociales y personales, así como físicos" (World Health Organization, 1996).

La restauración es uno de los procesos de los cuales surge la salud, mismo que funciona a nivel individual; entendiéndose como la recuperación de recursos o capacidades adaptativas que se han agotado en el cumplimiento de las exigencias de la vida cotidiana (Staats, & Hartig, 2004). Si este proceso no se logra, los costos de adaptación incrementan y la persona puede desarrollar problemas de salud física y psicológica, por ejemplo, si una persona continuamente no se adapta adecuadamente después de días estresantes, puede resultar en el estrés crónico, que posteriormente puede traducirse en enfermedades graves como la depresión o enfermedades del corazón.

Los ambientes pueden apoyar a la restauración y la salud. Sin embargo, los efectos pueden aparecer rápidamente, pero también pueden disiparse bastante rápido

NATURALEZA Y SALUD (RESTAURACIÓN)

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

(Hartig, Evans, Jamner, Davis & Garling, 2003). Entre los estudios al respecto tenemos los realizados por Kaplan (2001), donde encontró que las personas que podían ver la naturaleza a través de una ventana, demostraban mayor bienestar, por lo tanto, afirma que el tener periodos breves mirando por la ventana, proporcionaba eventos "micro-restauradores".

El grado en que un ambiente sea o no restaurador llega a ser muy ambiguo pues lo que puede llegar a ser atractivo o positivo para una persona puede no serlo para otra, sin embargo, se dice que para que un ambiente sea restaurador su exposición debe disminuir o revertir los efectos negativos como es el caso del estrés, llegando así a un nivel homeostático en la persona.

3.1 ENTORNOS LABORALES

En cuanto a los entornos de trabajo la evidencia sugiere que al tener un contacto pasivo con la naturaleza (por ejemplo: vistas desde una ventana, plantas ornamentales, cuadros de naturaleza) pueden producir beneficios como el aumento de la productividad, la relajación, menos enojo o menos estrés (Felsten, 2009; Kweon, Ulrich, Walker & Tassinary, 2008). Kaplan (1993) demostró que los trabajadores que tenían acceso a una ventana con vista a vegetación presentaban altos niveles de satisfacción, mayor entusiasmo por su trabajo, y también notó que las pausas en las labores eran menores, a diferencia de aquellos trabajadores que no tenían acceso a una vista hacia el exterior.

3.2. ESCENARIOS PARA EL CUIDADO DE LA SALUD

La categoría de escenarios para el cuidado de la salud no está limitada a hospitales, sino que también se encuentran aquellos lugares como son los centros de

NATURALEZA Y SALUD (RESTAURACIÓN)

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

rehabilitación, los centros de atención psicológica, entre otros. Muchas personas pasan gran parte de su tiempo en estos sitios, ya sea como pacientes, como visitantes o como trabajadores; y para algunos este entorno suele convertirse en su lugar de residencia como es el caso de las casas de ancianos. Sin importar el motivo de la estancia, el objetivo principal de estos lugares es ayudar a la curación o afrontamiento a enfermedades o padecimientos.

3.3 Salas de espera hospitalarias

Sin duda la sala de espera es uno de los lugares más significativos dentro de un centro de atención a la salud, por lo que es importante que los usuarios, deben recibir un escenario que ofrezca estrategias para afrontar el estrés, contando con un adecuado control del ambiente físico y social, con libre acceso al apoyo social. Pues son los usuarios de estos sitios en lo que se presenta mayor carga de estrés.

Los investigadores han trabajado sistemáticamente para identificar los factores que mejorarán la calidad de vida de los usuarios, el contacto con la naturaleza parece ser beneficioso en entornos de atención de salud. Diversas investigaciones han demostrado que las vistas de la ventana natural (Ulrich, 1984), sonidos (Diette, Haponik, & Rubin, 2003), plantas de ornato (Park & Mattson 2008), y acceso a jardines (Whitehouse, et al, 2001) pueden mejorar la capacidad de salud y bienestar en entornos hospitalarios.

NATURALEZA Y SALUD (RESTAURACIÓN)

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

Como se mencionó en la introducción de este trabajo, el estudio de Ulrich (1984) nos da una clara idea de que la naturaleza se ha visto asociada a la salud física y a la recuperación de la enfermedad, a partir de una comparación entre pacientes que tuvieron acceso a la naturaleza a través de una ventana, con aquéllos



Figura ilustrativa 5. Ejemplo de un Consultorio con vista a la naturaleza. .

que estaban en cuartos con acceso a una pared de ladrillos; encontró que los primeros se recuperaron más rápido de una cirugía, tomaron menos analgésicos y tuvieron una estancia más corta de hospitalización; en este estudio los pacientes no tuvieron la opción de elegir el tipo de cuarto, por lo que estos efectos no pueden ser resultado de factores de personalidad o alguna característica individual, es por ello que se llega a la conclusión de que el ambiente influye en la salud.

Por su lado Park y Mattson (2009) evaluaron la posible influencia de plantas ornamentales en el interior de habitaciones de personas que se recuperaban de una cirugía; encontrando que las plantas ornamentales tuvieron efectos positivos en pacientes que se recuperaban de una cirugía (por ejemplo, menor presión arterial, menor ansiedad y más sentimientos positivos). Otros autores han estudiado el uso de plantas en áreas comunes por ejemplo corredores o salas de espera (Collado, et. al., 2017).

A lo largo de la historia, el diseño de instituciones del cuidado de la salud ha tratado de cubrir las necesidades de los pacientes y los médicos, pero un equilibrio justo no siempre es posible. Aunque uno de los objetivos principales de los centros de salud es crear una sensación de tranquilidad y confort para los pacientes, a menudo los

NATURALEZA Y SALUD (RESTAURACIÓN)

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

elementos de diseño de atención médica tradicionales exceden, como es el caso de la elección del color blanco que da la sensación de esterilización.

CAPÍTULO

CUATRO

**INCORPORACIÓN DE LA
NATURALEZA EN EL DISEÑO DE
AMBIENTES HOSPITALARIOS**

INCORPORACIÓN DE LA NATURALEZA EN EL DISEÑO DE AMBIENTES HOSPITALARIOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

CAPÍTULO CUATRO

INCORPORACIÓN DE LA NATURALEZA EN EL DISEÑO DE AMBIENTES HOSPITALARIOS

¿Pueden los escenarios contruidos, lugares de trabajo y centros de atención estar mejor diseñados para ayudar a las personas a satisfacer las necesidades de restauración?

Cada entorno es específico, único por su ubicación, dimensión, características físicas y de su población (usuarios, visitantes o residentes). Algunos investigadores han hecho recomendaciones de diseño preocupados por mejorar la calidad restaurativa; sin embargo, en el camino se han encontrado con obstáculos en el diseño común.



Figura ilustrativa 6. Ejemplo de un Ambiente Natural.

La provisión de ciertos elementos físicos, como árboles y otras zonas verdes parecen ser la manera más fácil de promover la restauración dentro de un ambiente urbano, sin embargo, no siempre es posible hacerlo de esta manera, pues en

INCORPORACIÓN DE LA NATURALEZA EN EL DISEÑO DE AMBIENTES HOSPITALARIOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

muchos casos hay obstáculos que lo hacen imposible, por ejemplo: factores espaciales y/o económicos.

Como se mencionó anteriormente el ser humano tiene una afinidad con la naturaleza, lo que nos remonta al concepto de biofilia (atracción humana hacia la naturaleza) acuñado por el biólogo Edward O. Wilson (1984) quien hace énfasis en la necesidad biológica del ser humano de estar en contacto con la naturaleza viéndose afectado física, social y mentalmente por ella; señalando que además de responder positivamente a la naturaleza, existen fundamentos genéticos, implicando así que esta respuesta tuvo un papel importante en la evolución adaptativa del ser humano.

Las experiencias biofílicas se pueden manifestar de diferente manera y con diferentes medios, desde elementos tangibles como intangibles que los usuarios interpretaran de diferente manera, estas experiencias según Stephen Kellert pueden ser: la relación directa, la relación indirecta, y la evocación de la naturaleza (Rivera, 2018).

La primera se refiere al contacto directo con los elementos y características naturales ya existentes, es decir, el contacto real con las características ambientales que nos ofrece la naturaleza, por ejemplo, la luz natural, el viento, la vegetación, los cuerpos de agua; prácticamente todo lo que existe por sí solo sin la necesidad de que el hombre haya intervenido; este contacto es el que causa mayor efecto positivo en las personas y es la forma más sencilla de estar en contacto con el mundo natural.

INCORPORACIÓN DE LA NATURALEZA EN EL DISEÑO DE AMBIENTES HOSPITALARIOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

La segunda, es el contacto que existe con elementos presentes con la naturaleza y que han sido tomados o extraídos para ser transformados por el hombre, el resultado es un material que al contacto envía mensajes y evoca experiencias a través de los sentidos, la transformación de materiales naturales frecuentemente provoca respuestas positivas de forma visual y táctil que no todos los materiales artificiales pueden imitar; por otro lado también se pueden utilizar imágenes y/o representaciones de la naturaleza, como plantas, paisajes y agua estas pueden ser a través de fotografías, pinturas, esculturas, murales, iluminación; elementos que pueden ejercer un impacto considerable en las personas.

Por último, la evocación de la naturaleza se entiende en un sentido abstracto pues puede ser manifestada a través de conceptos imaginativos con representaciones alusivas y figurativas de elementos o eventos que se encuentran o manifiestan en la naturaleza, esto funciona gracias a la mente y por el almacenamiento de imágenes y experiencias obtenidas al estar en contacto con la naturaleza; por lo que pueden variar las interpretaciones y percepciones, generando diferenciaciones en el grado de impacto en cada persona y situación.

Se ha encontrado evidencia que el agua funge como agente restaurador, sin importar que esta se encuentre presente físicamente o mediante imágenes. En un estudio (White, Smith, Humphryes, Pahl, Snelling & Depledge, 2010), se demuestra que ambientes construidos acompañados de ambientes naturales especialmente con contenido acuático tienen un efecto positivo, en él se muestra que a medida que aumenta la proporción de espacio verde, el escenario luce más positivo. En el caso de que el ambiente acuático sea más atractivo puede deberse a varios factores, por ejemplo el agua refleja la luz de diferente manera (Fernández & Wilkins, 2008); este

INCORPORACIÓN DE LA NATURALEZA EN EL DISEÑO DE AMBIENTES HOSPITALARIOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

estudio sugiere la posibilidad de que no todos los escenarios con agua sean percibidos de manera positiva y proponen futuras investigaciones con escenarios donde se perciba el agua con turbulencias.

La investigación ha demostrado que el incorporar elementos de la naturaleza al espacio interior de escenarios proporciona un efecto positivo en los usuarios. Ya desde los tiempos de Florence Nightingale (1860) se identificaba en hospitales europeos y americanos la presencia de áreas jardinadas y de plantas como un rasgo sobresaliente en tales instalaciones. Sin embargo, con el paso del tiempo, y en aras de controlar la posibilidad de infecciones y en un énfasis por institucionalizar y supuestamente hacer más funcionales los hospitales, se puso poca atención en crear ambientes que pudieran ofrecer calma a los pacientes por medio del manejo de áreas verdes (Ulrich & Gilping, 2003). Actualmente existe mayor acuerdo internacional por brindar ambientes hospitalarios eficientes y con disminución de fuentes de infección, pero también tratando de ofrecer ambientes positivos para pacientes (Ulrich, 1999). Se ha demostrado que la exposición a elementos naturales ayuda en la reducción de la presión arterial y en el aumento de la relajación muscular (Ulrich, 1992), y en la disminución del estrés e incremento en el bienestar.



Figura ilustrativa 7. Ejemplo de una Sala de Espera con vista a la naturaleza.

El acceso a la naturaleza nos ofrece beneficios como distracción positiva, sin embargo, no necesariamente debe ser un contacto directo para verse beneficiado, sino que también su contacto puede ser a través del

INCORPORACIÓN DE LA NATURALEZA EN EL DISEÑO DE AMBIENTES HOSPITALARIOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

arte, con fuentes con agua o acuarios como ya se mencionó.

Existe evidencia que indica que no todo el arte es el adecuado para que un entorno de atención médica sea restaurador; pues mientras las imágenes de naturaleza refuerzan positivamente; el arte figurativo suele aumentar el estrés de los usuarios (Nanda, Elsen & Baladandayuthapani, 2008; Ulrich, Lunden & Eltinge, 1993).

Bajo este mismo concepto se ha demostrado que cuadros con naturaleza traen distracciones positivas; reduciendo así la percepción de dolor durante procedimientos médicos dolorosos, ejemplos de esto la quimioterapia y procedimientos dentales.

Por su parte Ulrich y Gilping (2003) mencionan dos teorías relacionadas al efecto del arte en las personas:

- **La Teoría Psico-evolutiva.** El ser humano en su afán de sobrevivir aprendió a identificar que las imágenes positivas de la naturaleza le proporcionan calma y restauración. La especulación de que las respuestas positivas a paisajes naturales tienen en parte fundamentos genéticos, ello implica que dicha respuesta tuvo un **significado adaptativo durante la evolución**. En otras palabras, si la atracción por escenarios naturales está representada en el genoma es debido a una predisposición en predecesores humanos y a respuestas biofílicas (gusto por la naturaleza), esto es a ciertos elementos naturales y escenarios que contribuyeron a mejorar el estado físico u oportunidades de sobrevivir.

INCORPORACIÓN DE LA NATURALEZA EN EL DISEÑO DE AMBIENTES HOSPITALARIOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

- **Teoría de la Congruencia Emocional:** Propone que las personas perciben el ambiente de manera congruente u acorde con su estado emocional actual. Esto se basa en un proceso llamado "congruencia emoción" o "congruencia humor" donde el estado de ánimo (humor) de la persona puede influir sobre la toma de decisiones, es decir; en función del humor su conducta se modificará. En este caso se ha encontrado que el arte abstracto producirá confusión y será inapropiado en un escenario terapéutico.

Se ha documentado la base de esta evidencia por el contenido de arte apropiado en el ámbito hospitalario siendo los siguientes criterios de selección (Nanda et al., 2008):

- **Paisaje submarino:** Contenidos de calma o agua tranquila (sin turbulencia).
- **Paisajes:** Imágenes que contengan profundidad visual o imágenes en primer plano, vegetación, sabana o campos.
- **Artefactos culturales positivos:** Aquéllos que contengan casas antiguas o graneros.
- **Flores:** Se ha encontrado que demuestran bienestar y frescura, por lo tanto, se recomiendan imágenes con jardines familiares o campos abiertos.
- **Figurativas:** Rostros con expresiones positivas e imágenes de ocio.

En cuanto a otras sugerencias para el arte que deben ser incorporadas en este tipo de instalaciones incluyen: que el arte sea más global para reflejar la población de diferentes regiones, que las obras que se exponen sean grandes para así poder admirarlas en su totalidad, y con colores brillantes; y se sugiere evitar aquellas obras de arte abstracto, aquéllas que no tienen sentido y con temas oscuros y tristes.

INCORPORACIÓN DE LA NATURALEZA EN EL DISEÑO DE AMBIENTES HOSPITALARIOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

En general se ha encontrado que el arte ha tenido las siguientes funciones (Nanda et al., 2008):

- Hacer que los pacientes y el personal se sientan mejor.
- Permite a los pacientes y visitantes centrarse en algo más que su condición.
- Mejorar la percepción de la atención.
- Hacer que las instituciones sean menos intimidantes.
- Eliminar el estrés de todos los usuarios ya sean pacientes, visitantes o personal.
- Las piezas destacadas (esculturas) sirven como puntos de referencia para los pacientes.

Es por ello que psicólogos ambientales en colaboración con equipos multidisciplinarios han estudiado y evaluado el uso de diversos elementos para creación y/o restauración de ambientes hospitalarios, como es el uso de una paleta de diferentes colores para promover la sensación de confort y bienestar en los pacientes. Por su parte los problemas del personal pueden atribuirse a un diseño interior deficiente, se incluyen enfermedades del personal, ausentismo, retención, y el bajo rendimiento general del trabajo. Con un buen diseño interior y biofílico, estos problemas se minimizan en 10%. En un estudio realizado en un hospital universitario sueco en 1990, se mostraron escenas de la naturaleza en obras de arte y murales para reducir ansiedad e incomodidad en pacientes hospitalizados quienes se estaban recuperando de una cirugía a corazón abierto, experimentaron menos ansiedad postoperatoria al mirar imágenes de escenas naturales que incluían agua, en comparación con imágenes de arte abstracto, una imagen de control o ninguna imagen (Ulrich, 1992).

INCORPORACIÓN DE LA NATURALEZA EN EL DISEÑO DE AMBIENTES HOSPITALARIOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

4.1. ¿Por qué utilizar el arte como recreación y no como un restaurador de la salud física y psicológica?



Figura ilustrativa 8. Ejemplo de una imagen representativa de la naturaleza.

En resumen, el diseño biofílico es una forma simple de incorporar la naturaleza en un escenario hospitalario lo que promueve la buena salud y el bienestar de calidad.

Para crear un escenario "biofílico", se debe tomar en cuenta el uso de ilustraciones

representativas por ejemplo imágenes de árboles y agua y ornamentación, muebles hechos de materiales orgánicos, plantas en macetas, acuarios, y jardines de patio, así como vistas a la naturaleza desde el interior de un edificio.



Figura ilustrativa 9. Ejemplo de una imagen representativa de la naturaleza.



Figura ilustrativa 10. Ejemplo de un jardín de patio.

INCORPORACIÓN DE LA NATURALEZA EN EL DISEÑO DE AMBIENTES HOSPITALARIOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica



Figura ilustrativa 11. Ejemplo de un acuario.



Figura ilustrativa 12. Ejemplo de macetas de ornato.

Estas conexiones directas con la naturaleza producen reacciones positivas más fuertes. Cuanta más naturaleza se incorpore a un espacio, más beneficios sentirán los usuarios. Este mismo principio también aplica al aspecto sonoro, ya que cuando nos encontramos en un ambiente tranquilo y con poca actividad sonora ocasionada por la urbanización, a diferencia de los sonidos provenientes del mundo natural, por ejemplo, el sonido del canto de las aves, el sonido del viento o del agua, éstos nos hacen sentir más tranquilos y relajados.

CAPÍTULO

CINCO

MÉTODO

MÉTODO

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

CAPÍTULO CINCO

MÉTODO

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el efecto de características ambientales, sobre el estrés y activación en pacientes que asistían a consultorios con y sin acceso a naturaleza en un centro de atención psicológica.

Conocer el grado de satisfacción ambiental de los pacientes que asistan a consultorios con y sin acceso a la naturaleza del mismo centro.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el nivel de estrés en pacientes adultos durante su estancia en consultorios del centro.
- Evaluar la satisfacción ambiental de los pacientes usuarios de consultorios.
- Conocer si existen diferencias significativas en la satisfacción ambiental de los consultorios de acuerdo a las características sociodemográficas de los pacientes (sexo, edad, escolaridad, ocupación número de visitas en un mes, tipo de consultorio).

MÉTODO

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

HIPÓTESIS

- Se espera encontrar diferencias de percepción de estrés y satisfacción ambiental entre las personas de diferente sexo, edad, escolaridad, ocupación, número de visitas en un mes, tipo de consultorio.

VARIABLES

VARIABLES INDEPENDIENTES

Ambiente físico del consultorio, funcionalidad, percepción espacial y mobiliario, orientación, significado simbólico, distracción positiva, privacidad.

Definición conceptual

Ambiente físico del consultorio: Condiciones físicas de

Ruido: Energía acústica audible o sonido no deseado que tiene efectos aversivos auditivos y no auditivos a nivel fisiológico y psicológico (Kryter, 1994 en Ortega, Mercado, Reidl & Estrada, 2016).

Iluminación: Energía en forma de ondas electromagnéticas que no necesita de un medio para viajar (Grieve, 1998 en Ortega, Mercado, Reidl & Estrada, 2016).

MÉTODO

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

Humedad: Resultado de la condensación del vapor de agua en la atmosfera (Aragonés & Amérigo, 1998 en Ortega, Mercado, Reidl & Estrada, 2016).

Funcionalidad: Organización de los espacios de modo que su interconexión facilite la secuencia de conductas motoras que se llevan a cabo en un determinado ambiente (Mercado, Ortega, Luna & Estrada, 1995).

Percepción espacial y mobiliario: Percepción del espacio y el adecuado equipamiento como la facilidad en la accesibilidad de los servicios, tamaño del lugar, nivel de comodidad, equipo y mobiliario con el que cuenta el lugar sea este suficiente y necesario para llevar a cabo los procedimientos que ofrece la institución. (Ortega, Mercado, Reidl & Estrada, 2016).

Orientación y señalización: La habilidad individual para relacionar la ubicación con rasgos conocidos del ambiente, involucra la habilidad conductual y cognoscitiva para identificar su propia ubicación y poder llegar a un destino (Prestopnick y Roscos-Ewoldsen, 2000 citados en Ortega, Mercado, Reidl & Estrada, 2016). Lenguaje de comunicación destinado a transmitir al usuario advertencias, prohibiciones, obligaciones, informaciones, orientaciones y fundamentalmente las prioridades de paso, de acceso y de uso de las distintas partes del lugar. Forma en la que la gente logra encontrar su destino o ubicación en un área física determinada. Señales o letreros que faciliten que la gente encuentre su destino final.

Significado simbólico: Elementos del ambiente que proporcionan o permiten oportunidades para ciertos tipos de conducta y con base a estos atributos formar impresiones de la importancia, deseabilidad o aceptabilidad de una conducta de

MÉTODO

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

acuerdo a la disposición física ambiental. (Gibson, 1979 en Ortega, Mercado, Reidl & Estrada, 2016).

Distracción positiva: Características que brinda el ambiente físico como ventanas con vista a jardín que puedan servir como distracción, que no requiere de atención dirigida o focalizada (Ulrich, Simons & Miles, 2003).

Privacidad: Control selectivo del acceso a uno mismo o al grupo que pertenece (Altman, 1975).

Definición operacional

Ambiente físico del consultorio:

Evaluaciones subjetivas hechas por los pacientes sobre los aspectos físicos de los consultorios del centro de atención psicológica se midió con la *Escala de Evaluación Ambiental* de Ortega-Andeane y Estrada-Rodríguez (2010).

VARIABLES DEPENDIENTES

Percepción de estrés y activación asociados a la estancia en un espacio terapéutico.

Definición conceptual

Percepción de estrés.

Considerando la definición de estrés como "el proceso por el cual las demandas ambientales exceden la capacidad adaptativa de un organismo produciendo diversos

MÉTODO

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

cambios psicológicos y biológicos que están objetivamente asociados con fuertes demandas adaptativas” (Baum, Baum & Singer, 1981; citado en Ortega & Urbina, 1988)

Percepción de activación.

Respuestas psicológicas que utilizan las personas para afrontar el estrés, tales como el sentirse activas, vigorosas, animadas y llenas de energía (Ortega, Mercado, Reidl & Estrada, 2016).

Definición operacional

Percepción del estrés.

Percepción de estrés por parte del paciente del centro medida con la Escala de Estrés y Activación Ambiental de King, Burrows y Stanley (1983) adaptada y validada por Ortega-Andeane y Estrada-Rodríguez (2010).

Percepción de activación.

Percepción de activación por parte del paciente ante su estancia en el centro, medida por la Escala de Estrés y Activación Ambiental de King, Burrows y Stanley (1983) adaptada y validada por Ortega-Andeane y Estrada-Rodríguez (2010).

VARIABLES ATRIBUTIVAS

Sexo, edad, escolaridad, ocupación, número de visitas al centro de servicios psicológicos en un periodo de un mes, tipo de consultorio.

MÉTODO

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

Definición conceptual.

Sexo.

Condición biológica que distingue a las personas entre hombres y mujeres.

Edad.

Tiempo que ha vivido una persona desde su nacimiento hasta el momento de contestar el cuestionario.

Escolaridad.

Grado de estudios más alto aprobado por el paciente.

Ocupación.

Actividad económica en la que se desempeña el paciente.

Número de visitas al centro en un periodo de un mes.

Cantidad de visitas realizadas del paciente al centro de servicios psicológicos en un periodo máximo de un mes.

Tipo de consultorio.

Características del consultorio del centro de servicios psicológicos; con vista hacia el jardín y con vista hacia la pared de ladrillo.

MÉTODO

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

Definición operacional.

Sexo.

Sexo declarado por los pacientes en el cuestionario

Edad.

Edad declarada por los pacientes al momento de contestar el cuestionario.

Escolaridad.

Nivel máximo de estudios declarado por los pacientes.

Ocupación.

Actividad económica declarado por los pacientes.

Número de visitas al centro en un periodo de un mes.

Cantidad de visitas realizadas a los consultorios del centro de atención psicológica declarada por las personas en un periodo máximo de un mes.

Tipo de consultorio.

Características de consultorios del centro de atención psicológica. A) Con vista a la pared o muro de piedra, B) con vista al jardín, C) sin ventana.

PARTICIPANTES

Se contó con una muestra de 210 pacientes hombres y mujeres que asisten a un centro de atención psicológica de la Ciudad de México.

MÉTODO

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

El muestreo fue no probabilístico e intencional.

Criterio de inclusión.

Los pacientes encuestados debían tener 18 años de edad como mínimo y haber asistido a alguno de los consultorios del centro mínimo en una ocasión al momento de la entrevista.

ESCENARIO

La aplicación tuvo lugar en un centro de atención psicológica de la Ciudad de México.

El centro cuenta con una sala de espera general, una recepción, 28 cubículos de los cuales ocho son empleados para dar terapia (unos con vista al jardín y otros con vista a la pared de ladrillo o al muro de piedra) y cinco para uso académico (aulas y cámaras de Gesell):

Los cubículos que tienen vista al jardín son: 18, 19, 20, 23, 24, 25. (Ver figuras ilustrativas 13 y 14).

Los cubículos que tienen vista a la pared de ladrillo son: 26. (Ver figura ilustrativa 15).

Los cubículos que tienen vista al muro de piedra volcánica: 1, 2, 3. (Ver figuras ilustrativas 16, 17 y 18).

MÉTODO

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica



Figura ilustrativa 13. Consultorio con vista al jardín.



Figura ilustrativa 14. Consultorio con vista al jardín.



Figura ilustrativa 15. Consultorio con vista a la pared de ladrillo.



Figura ilustrativa 16. Consultorio con vista al muro de piedra volcánica.



Figura ilustrativa 17. Consultorio con vista al muro de piedra volcánica.



Figura ilustrativa 18. Consultorio con vista al muro de piedra volcánica.

MÉTODO

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

INSTRUMENTOS

Se conformó un cuestionario en cuatro partes:

1. La primera parte contiene los datos generales sexo, edad, escolaridad, ocupación, número de visitas al centro en un periodo máximo de un mes, número de consultorio y hora de visita
2. La segunda parte contiene reactivos de la *Escala de Evaluación Ambiental* de Ortega-Andeane y Estrada-Rodríguez (2010). Incluye la evaluación y percepción de aspectos físicos y ambientales. Consta de 22 reactivos afirmativos con una escala de respuestas tipo Likert de 6 puntos que va de totalmente en desacuerdo (1) hasta totalmente de acuerdo (6). Está conformado por los factores: *Funcionalidad*: incluye características que hacen que un lugar sea práctico y útil. Incluye color, iluminación, limpieza, decoración y funcionamiento de consultorios $\alpha=.85$. *Confort*: evalúa la comodidad de los asientos y lo adecuado de la temperatura y de la ventilación del lugar $\alpha=.84$. *Orientación*: Evalúa el uso de señalamientos a fin de que la gente logre encontrar su destino o ubicación en un área física determinada $\alpha=.85$. Esta escala obtuvo su validez de constructo a través de un análisis factorial de componentes principales, con rotación ortogonal (varimax), se eligieron solo aquellos reactivos que tenían un peso factorial mayor o igual a .40, con valores eigen (propios) mayores de 1, criterio que agrupó 14 reactivos en tres factores que explican el 60.37% de la varianza total, con un Alpha de Cronbach total de .89.
3. La tercera parte contiene reactivos de la *Escala de Estrés y Activación Ambiental* de Ortega-Andeane y Estrada-Rodríguez (2010) y adaptada para

MÉTODO

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

escenarios de la salud en México. Consta de 15 reactivos afirmativos con una escala de respuestas tipo Likert de 6 puntos que va de totalmente en desacuerdo (1) hasta totalmente de acuerdo (6). Conformada por el Factor 1 Estrés con nueve reactivos y una confiabilidad $\alpha=.89$ y el Factor 2 Activación conformado por seis reactivos y una confiabilidad $\alpha=.80$. Aquí el paciente reporta el estado de ánimo que presenta en el momento de realizar el cuestionario. VER ANEXO 1.

4. La cuarta parte contiene dos preguntas abiertas referentes al uso de arte dentro de los consultorios, determinando si sería agradable que hubiera cuadros de arte y si estos serían una distracción positiva para el paciente. Y una última pregunta para que el paciente expresara su opinión y comentarios referentes a los consultorios del centro. VER ANEXO 2.

PROCEDIMIENTO

Meses antes de la aplicación de los cuestionarios, se realizaron las gestiones necesarias con las autoridades correspondientes del centro de atención psicológica para obtener el permiso para la aplicación de los cuestionarios a los pacientes que habían finalizado su sesión de terapia psicológica.

Todo fue muy sencillo ante las autoridades del centro ya que aceptaron sin problema, con la única condición de recibir un reporte final con los resultados obtenidos, así como también con sugerencias para el mejoramiento tanto de las instalaciones como del servicio como del centro de atención psicológica.

MÉTODO

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

Se tomaron cuatro meses en total para la aplicación de los cuestionarios; aplicando los días lunes, martes jueves y viernes en ambos turnos matutino y vespertino, de esta manera se logró abarcar a pacientes con diversas características.

Los cuestionarios fueron aplicados por dos encuestadores y se hicieron dentro del centro, una vez que los pacientes salían de la consulta y siempre y cuando tuvieran disponibilidad de horario.

Se solicitó amablemente la colaboración de los pacientes para responder el cuestionario, advirtiéndoles que se trataba de un estudio de opinión sobre el ambiente y que sus respuestas no tendrían influencia en el servicio que reciben por parte del centro de atención psicológica. Así mismo se les mencionó que sus respuestas serian manejadas de manera anónima. También se les solicitó su consentimiento informado mediante su firma.

Se permaneció cerca de los pacientes a los que se les aplicó el cuestionario para así poder resolver cualquier duda sobre el mismo. Al final se les agradeció, repitiendo el procedimiento con cada persona; mencionando que sus respuestas serian manejadas de manera anónima y sin influencia en su diagnóstico ni tratamiento.

CAPÍTULO

SEIS

RESULTADOS

RESULTADOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

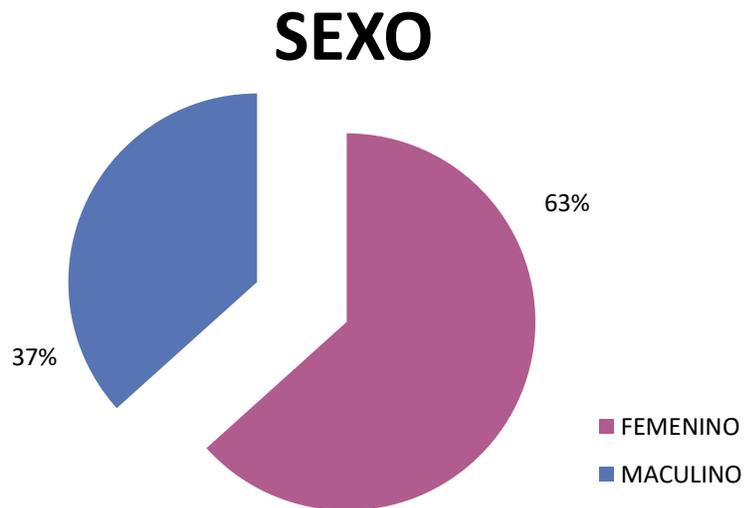
CAPÍTULO SEIS

RESULTADOS

6.1 RESULTADOS CUANTITATIVOS

Características de la muestra.

El instrumento fue aplicado a 210 pacientes de un centro de atención psicológica de la ciudad de México, 133 de fueron de sexo femenino y 77 de sexo masculino. (Gráfica 1)

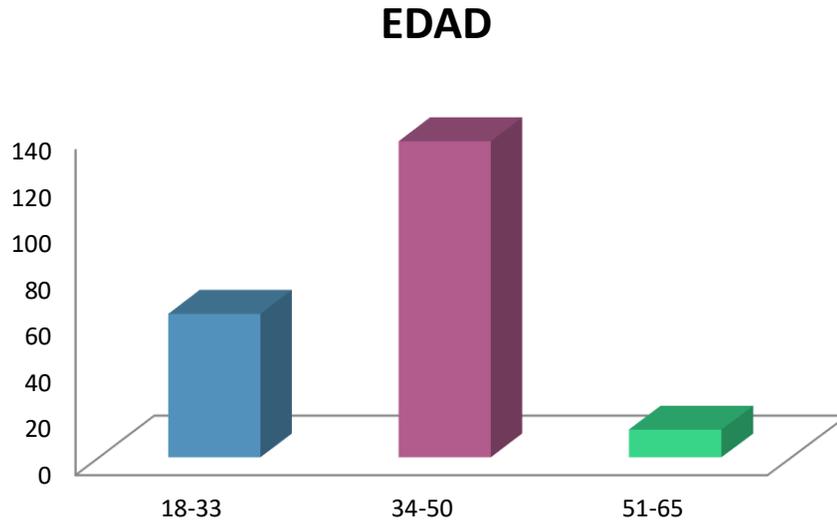


Gráfica 1 Sexo de los pacientes.

RESULTADOS

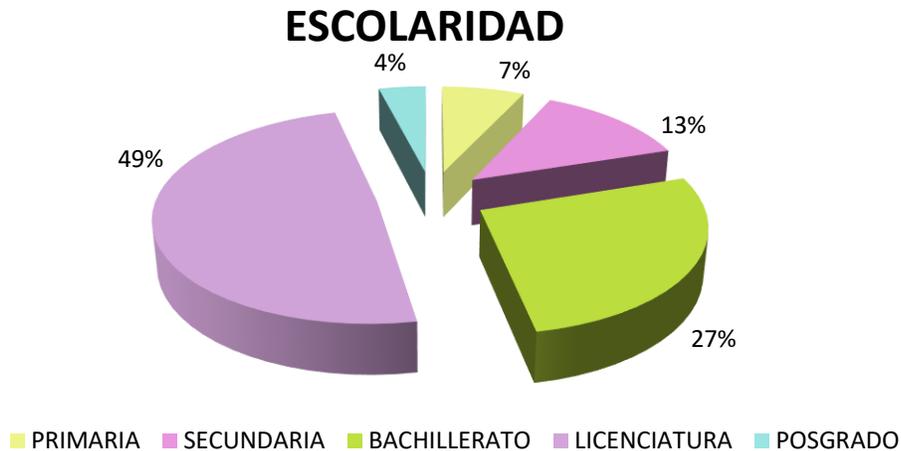
Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

Las edades de los participantes oscilaron entre los 18 y los 65 años de edad (Gráfica 2).



Gráfica 2 Edad dividida en tres rangos

En la Gráfica 3 se muestra la escolaridad reportada por los pacientes al momento de la encuesta.

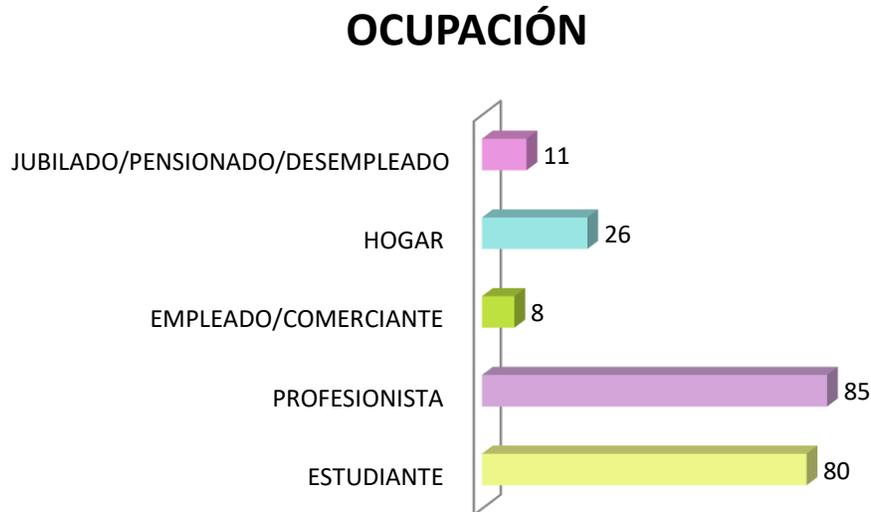


Gráfica 3. Escolaridad

RESULTADOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

La ocupación de los pacientes al momento de la encuesta se representa en la Grafica 4.



Gráfica 4. Ocupación

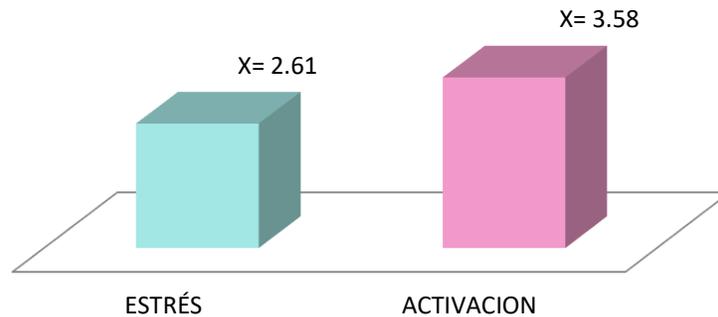
ANÁLISIS ESTADÍSTICO

En la gráfica 5 se presentan las medias obtenidas por los pacientes en consultorios en cuanto a sus niveles de estrés y activación. Podemos observar que durante la estancia de los pacientes en los consultorios su estrés es reportado con una $M=2.61$ lo que refleja no ser un nivel elevado de estrés (valor 1 como mínimo y valor 6 como máximo). En el nivel de activación que les permite sentirse animados, activos, con energía y con vigor se ubican con una $M=3.58$ considerando la escala del 1 a 6, se puede decir que es una activación promedio (ni muy activo, ni muy desanimado).

RESULTADOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

PROMEDIO DE LOS FACTORES ESTRÉS Y ACTIVACIÓN DE LOS PACIENTES EN CONSULTORIOS



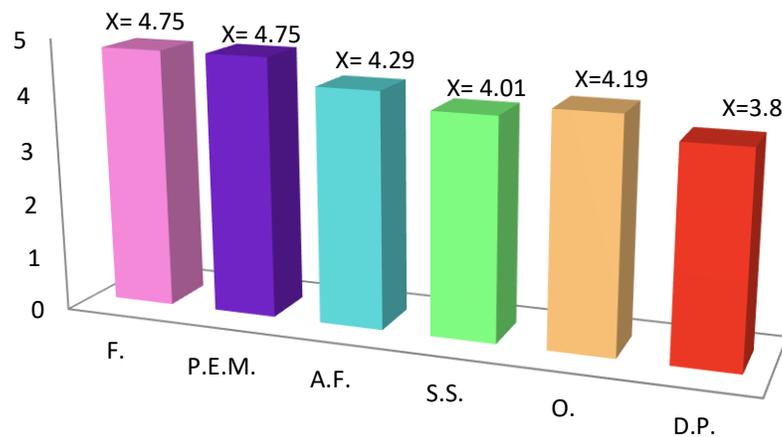
Gráfica 5. Medias de estrés y activación obtenidas por los pacientes en consultorios.

En la gráfica 6 podemos observar los promedios obtenidos por los pacientes de consultorios en los diversos factores de la Escala de Evaluación Ambiental, cabe recordar que la puntuaciones cercanas a seis son valoraciones positivas del ambiente, por lo cual podemos identificar que tanto la *Funcionalidad* como la *Percepción Espacial y del Mobiliario* están moderadamente bien evaluadas (M=4.75), en el mismo sentido se ubica la valoración del *Ambiente Físico* (ruido, calor y ventilación) M= 4.29 y *Orientación* M= 4.19 (señalización adecuada y suficiente); presentando la valoración más baja la percepción del *Significado Simbólico* la imagen que proyecta el centro (M=4.01) y la *Distracción Positiva* es decir si la vista a través de las ventanas es posible y agradable (M=3.8)

RESULTADOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

PROMEDIO DE LOS FACTORES DE LA ESCALA DE EVALUACIÓN AMBIENTAL



F. = FUNCIONALIDAD
P.E.M. = PERCEPCION ESPACIAL Y MOBILIARIO
A.F. = AMBIENTE FISICO
S.S. = SIGNIFICADO SIMBOLICO
O. = ORIENTACION
D.P. = DISTRACCION POSITIVA

Gráfica 6. Promedio de las puntuaciones de los pacientes en consultorios para cada uno de los factores de la Escala de Evaluación Ambiental.

RESULTADOS

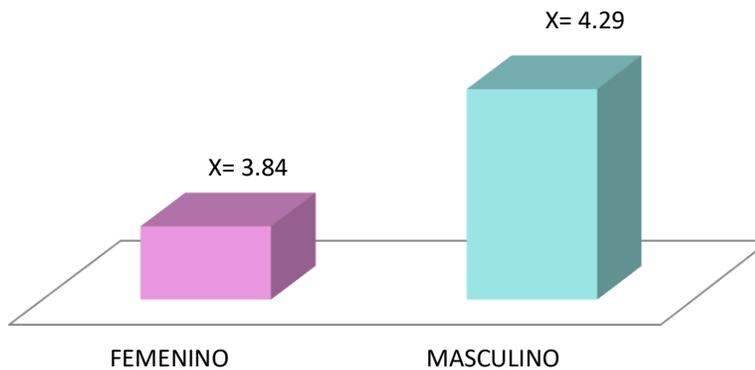
Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

6.2 RESULTADOS COMPARATIVOS

A continuación, se presentan los resultados comparativos de los pacientes de consultorios que ofrecieron diferencias significativas por variables atributivas y por factor.

En la gráfica 7, se pueden observar las diferencias por sexo; los hombres valoraron mejor las características ambientales que ofrece la imagen del centro "significado simbólico" en comparación con las mujeres ($t_{207} = 2.723$, $p = .05$).

PROMEDIO DEL FACTOR SIGNIFICADO SIMBÓLICO POR SEXO



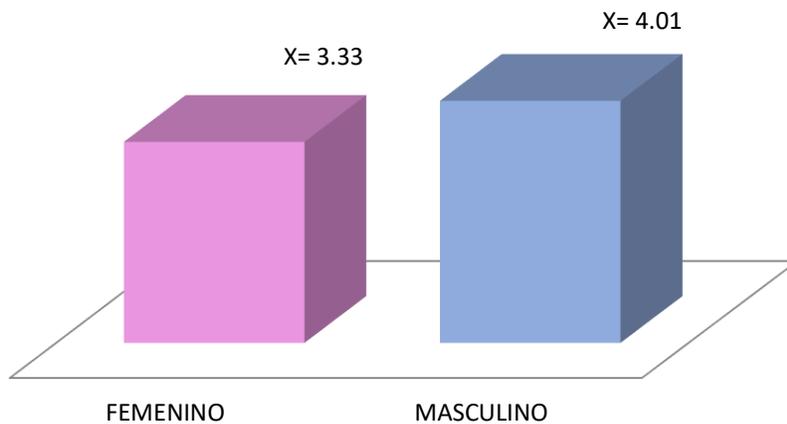
Gráfica 7. Comparación de medias del factor Significado simbólico por sexo.

RESULTADOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

En cuanto al nivel de activación es más alta en los hombres ($t_{207} = .075$, $p = .05$), es decir se sienten más activos, despiertos, vigorosos y con energía en comparación a las mujeres durante su permanencia en el consultorio (ver gráfica 8).

PROMEDIO DEL FACTOR ACTIVACIÓN POR SEXO

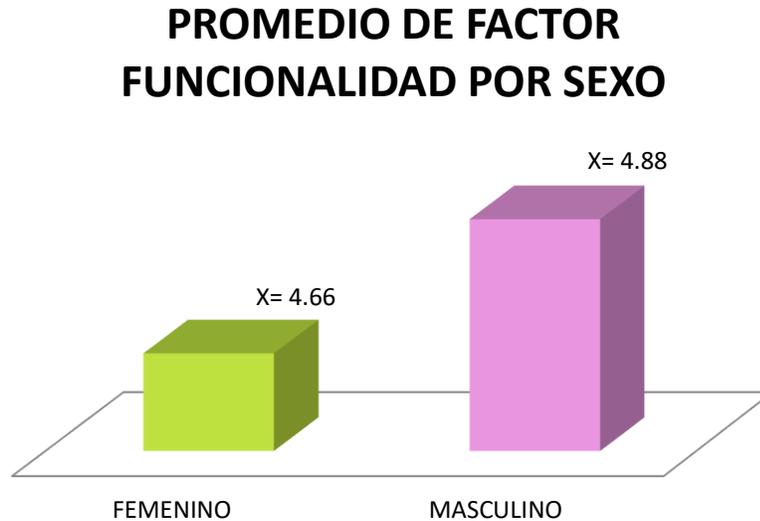


Gráfica 8. Comparación de medias del factor Activación por sexo.

RESULTADOS

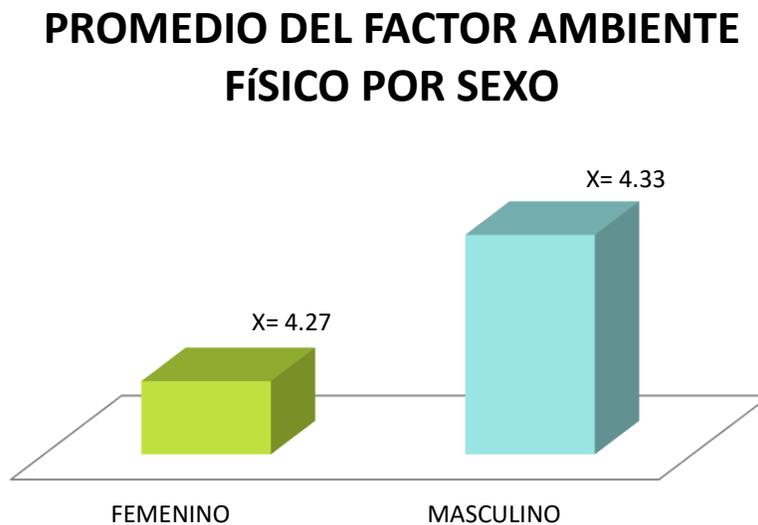
Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

En cuanto al nivel de funcionalidad es más alta en hombres que en las mujeres. Grafica 9.



Grafica 9. Comparación de medias del factor funcionalidad por sexo.

Del mismo modo el ambiente físico es mejor percibido por los hombres que por las mujeres. Grafica 10.



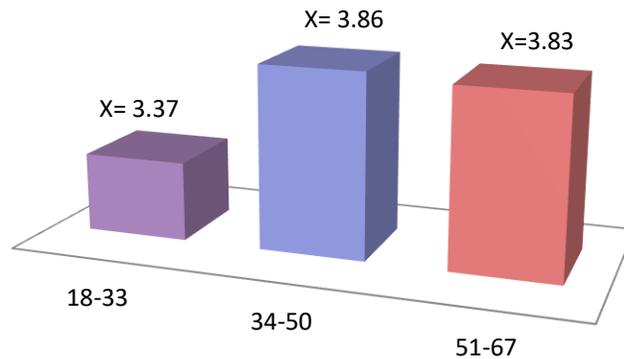
Grafica 10. Comparación de medias del factor ambiente físico por sexo.

RESULTADOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

Por el grupo de edad se identificaron diferencias significativas entre los pacientes de 34 a 50 años en comparación con los más jóvenes de 18 a 33 años, con respecto al nivel de activación que les ofrece el consultorio, ($f_{2,207} = 4.169$, $p = .05$) es decir se sienten más activos, despiertos, vigorosos y con energía (ver gráfica 11).

PROMEDIO DEL FACTOR ACTIVACIÓN POR GRUPO DE EDAD



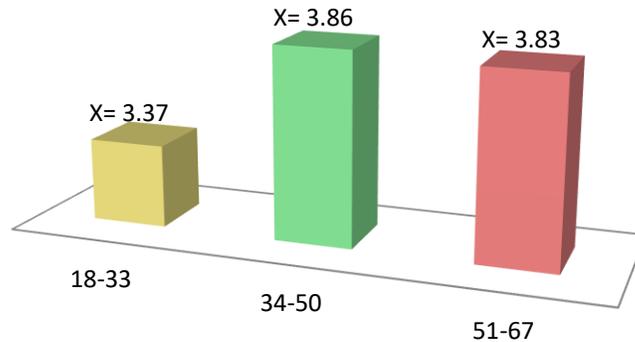
Gráfica 11. Comparación de medias del factor Activación por grupo de edad.

RESULTADOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

Esta misma diferencia, se encuentra en relación al factor significado simbólico, ($f_{2, 207} = 4.913$, $p = .008$) es decir los de mayor edad valoran los consultorios por su ambiente físico con una imagen positiva y se sienten mejor en su estado de ánimo; les reduce tensión y olvidan sus preocupaciones, en comparación con los pacientes jóvenes (ver gráfica 12).

PROMEDIO DEL FACTOR SIGNIFICADO SIMBÓLICO POR GRUPO DE EDAD



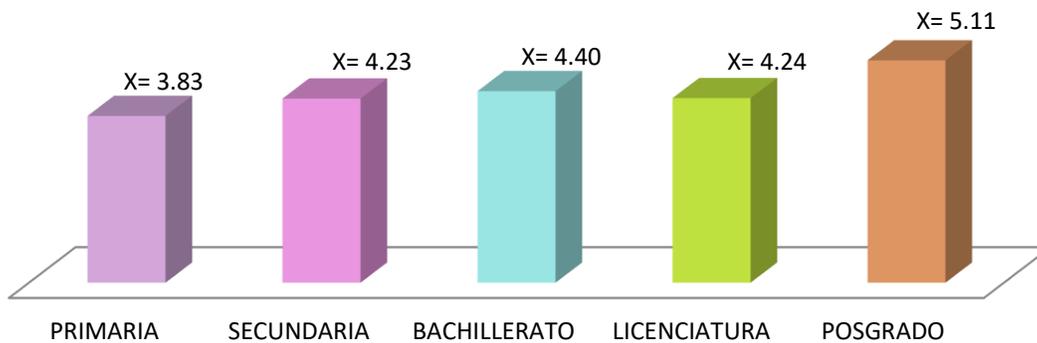
Gráfica 12. Comparación de medias del factor Significado Simbólico por grupo de edad.

RESULTADOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

El nivel de escolaridad de los pacientes marca una diferencia significativa en su percepción del ambiente físico, ($f_{4,205} = 2.564$, $p=.05$) siendo mejor esta valoración del ruido, calor y ventilación en los que tienen estudios de posgrado, no siendo así en los que solo cuentan con estudios de primaria (ver gráfica 13).

PROMEDIO DEL FACTOR AMBIENTE FÍSICO POR ESCOLARIDAD



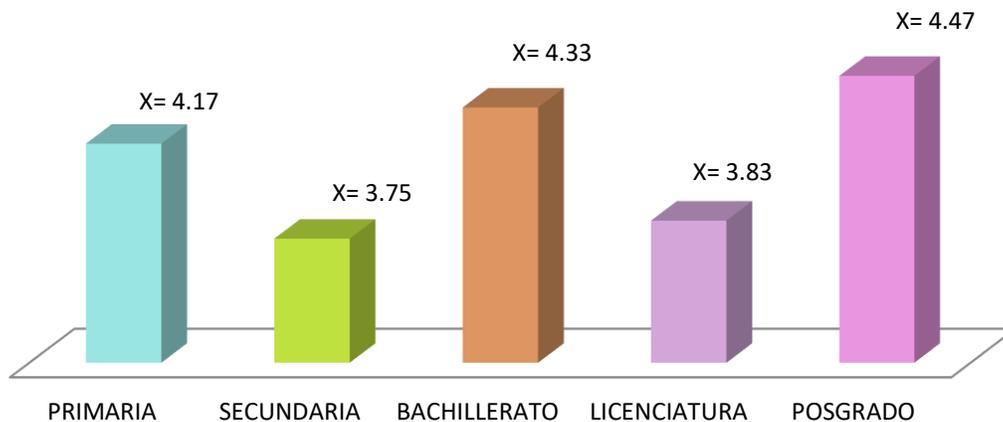
Gráfica 13. Comparación de medias del factor Ambiente físico por escolaridad.

RESULTADOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

El nivel de escolaridad también marca una diferencia significativa en relación a la imagen que proyectan los consultorios, es decir, en relación al significado simbólico, ($f_{4, 205} = 2.546$, $p = .05$) siendo mejor a medida que tienen mayor nivel de estudios y menor en los pacientes que sólo cuentan con estudios a nivel secundaria (ver gráfica 14).

PROMEDIO DEL FACTOR SIGNIFICADO SIMBÓLICO POR ESCOLARIDAD

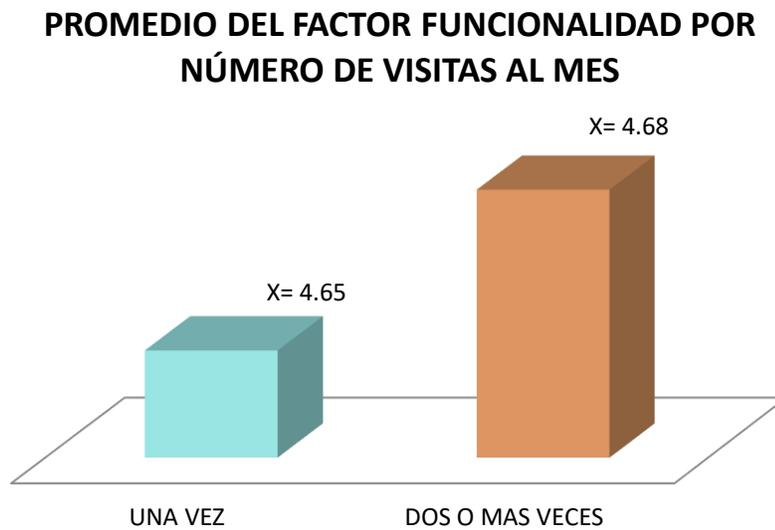


Gráfica 14. Comparación de medias del factor Significado Simbólico por escolaridad.

RESULTADOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

Comparando los pacientes que acuden al consultorio por primera vez en comparación con los que han asistido 2 o más veces se observa en la gráfica 15 una mejor percepción de la funcionalidad, ($t_{208} = .129$, $p = .05$).



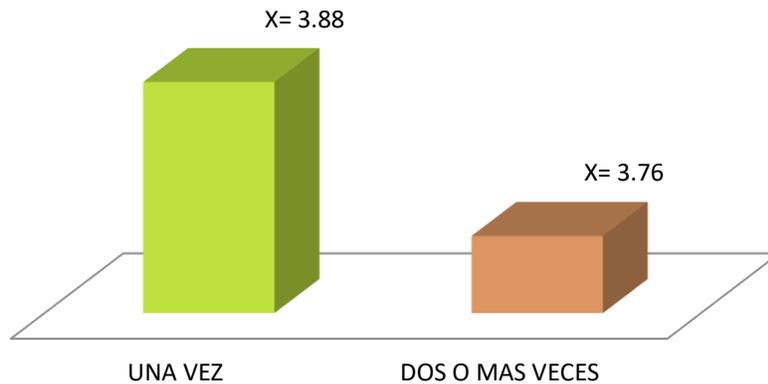
Gráfica 15. Comparación de medias del factor Funcionalidad por número de visitas al mes.

RESULTADOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

De igual modo, en la gráfica 16 se observa una mejor apreciación de la distracción positiva que brindan las ventanas ($t_{208} = .296, p = .058$), en los pacientes que acuden por primera vez.

PROMEDIO DEL FACTOR DISTRACCION POSITIVA POR NUMERO DE VISITAS



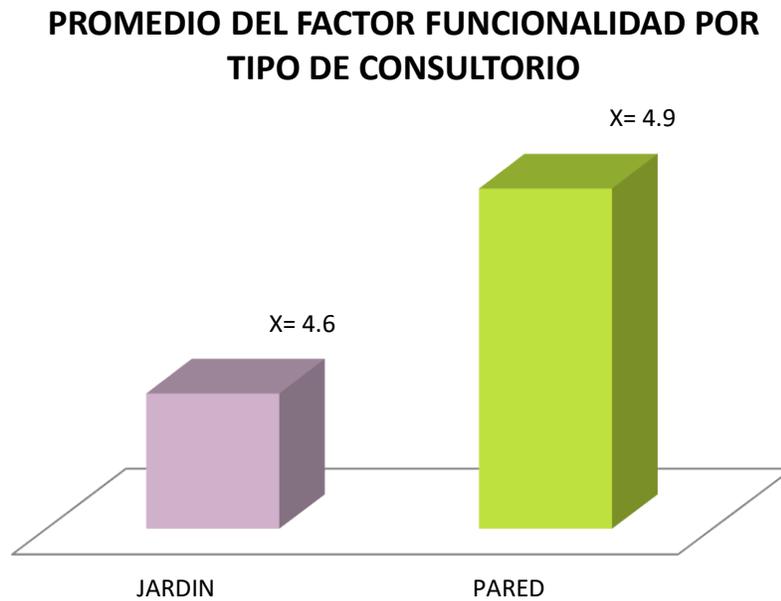
Gráfica 16. Comparación de medias del factor Distracción Positiva por número de visitas

RESULTADOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

También se contrastó la percepción de los pacientes que asistían a consultorios que tienen acceso visual al jardín con los que tienen acceso visual a paredes (volcánica o de ladrillo).

En cuanto a la funcionalidad ($t_{208} = -2.398, p = .05$) del consultorio fue mejor entre los pacientes que tenían la vista a paredes que entre los que tenían la vista al jardín (ver gráfica 17).



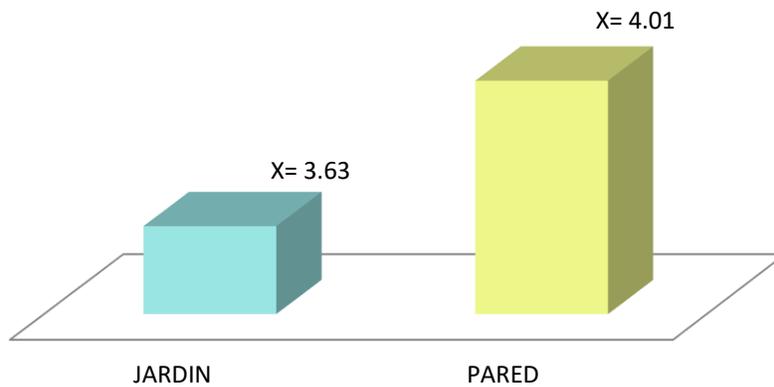
Gráfica 17. Comparación de medias del factor Funcionalidad por tipo de consultorio.

RESULTADOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

En relación a la posibilidad de valorar el acceso visual a áreas verdes como distracción positiva ($t_{208} = -1.910$, $p = .05$) se encontró que los pacientes valoran mejor los consultorios con vista a las paredes que aquellos que tiene una vista al jardín (ver gráfica 18).

PROMEDIO DEL FACTOR DISTRACCIÓN POSITIVA POR TIPO DE CONSULTORIO



Gráfica 18. Comparación de medias del factor Distracción Positiva por tipo de consultorio

RESULTADOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

6.3 RESULTADOS CUALITATIVOS (Ver anexo 2)

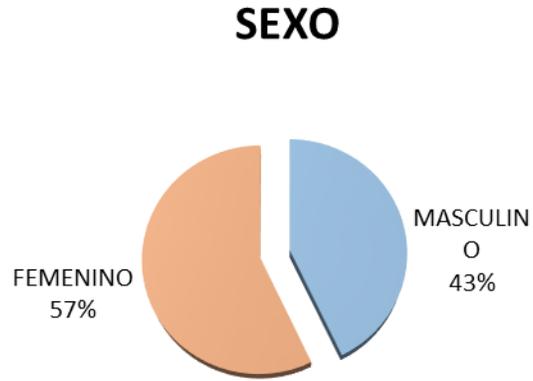
Funcionalidad activa

En este factor se categorizaron todos aquellos comentarios donde las personas percibieron de manera positiva la funcionalidad de los consultorios, en esta categoría nadie hizo alguna referencia en cuanto a este factor, es decir que para estas personas el consultorio funcionaba tal cual como esta sin intervenir en su trabajo psicológico.

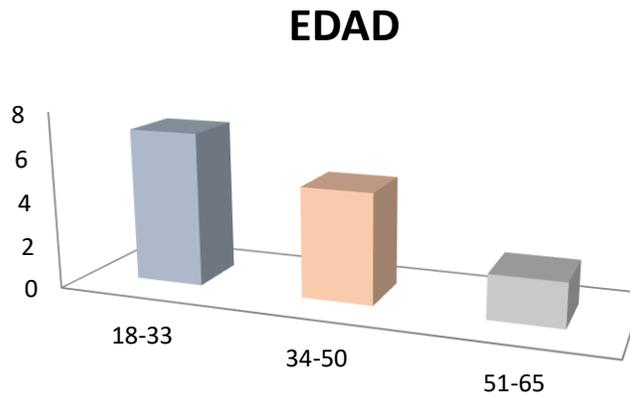
En esta categoría se encuentran 6 personas de sexo masculino y 8 de sexo femenino. Ver Grafica 19. En cuanto a la edad se observó que las personas con un rango de edad menor perciben con mejor funcionalidad que aquellas que se encuentran en un rango mayor. Ver Grafica 20. Por su escolaridad observamos que aquellos que cuentan con bachillerato y licenciatura les es más funcional; no siendo así en los grados inferiores y superiores. Ver Grafica 21. Por su parte por el número de visitas al mes, se observa que para las personas que han asistido por segunda ocasión, los consultorios se perciben más funcionales, a diferencia de aquellas que han asistido una o más de dos veces al centro. Ver Grafica 22. Las mejores evaluaciones en cuanto a funcionalidad se presentan por la tarde. Ver Grafica 23. Finalmente, los consultorios con vista a la pared fueron los mejor evaluados en cuanto a la funcionalidad. Ver Grafica 24.

RESULTADOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica



Grafica 19 Sexo de los pacientes que percibieron de manera positiva la funcionalidad de los consultorios.

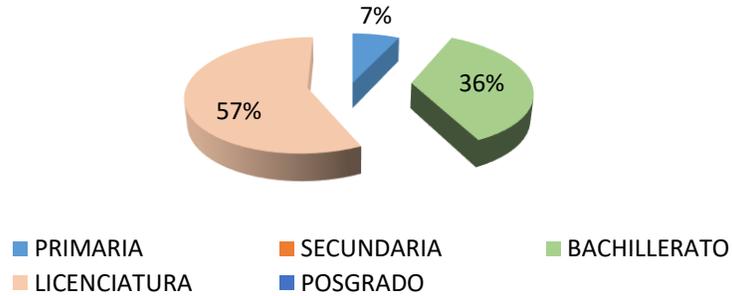


Grafica 20. Edad de los pacientes dividido en tres rangos.

RESULTADOS

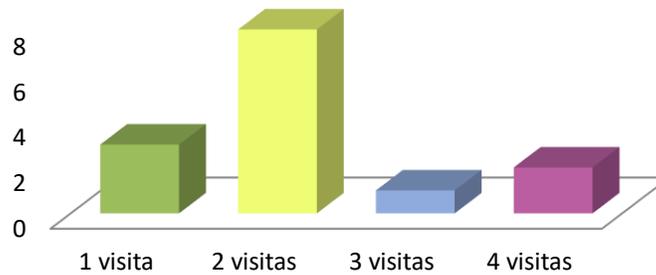
Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

ESCOLARIDAD



Grafica 21. Escolaridad de los pacientes que perciben positivamente la funcionalidad de los consultorios.

VISITAS AL MES

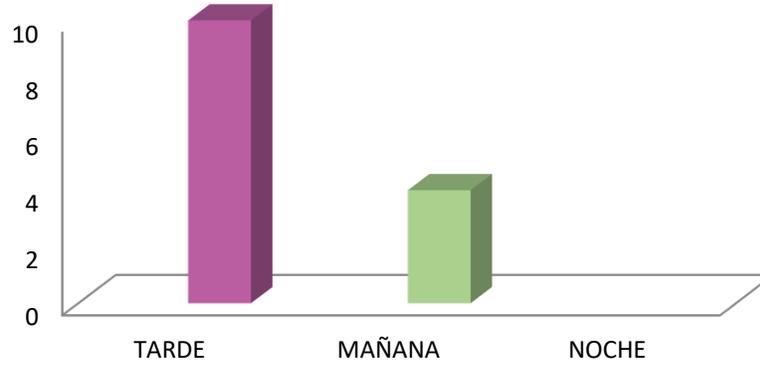


Grafica 22. Número de visitas al mes de los pacientes que perciben positivamente la funcionalidad de los consultorios.

RESULTADOS

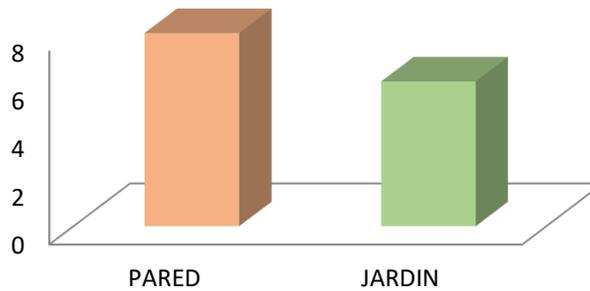
Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

HORARIO



Grafica 23. Horario en que los pacientes perciben positivamente la funcionalidad de los consultorios.

VISTA



Grafica 24. Vista con la que contaban los pacientes que percibieron positivamente la funcionalidad de los consultorios.

RESULTADOS

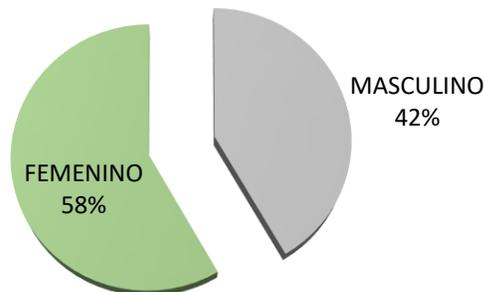
Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

FUNCIONALIDAD LISA Y LLANA

Bajo esta categoría se encuentran los comentarios que reflejan una indiferencia en cuanto a la funcionalidad de los consultorios, es decir; reportan que no hace falta ningún cambio en los consultorios, no dando cierto interés en este factor.

En esta categoría se encuentran 5 personas de sexo masculino y 7 de sexo femenino. Ver Grafica 25. En cuanto a la edad se observó que las personas con un rango de edad intermedio perciben funcional el consultorio. Ver Grafica 26. Por su escolaridad observamos que esta indiferencia se inclina mayormente en los pacientes con niveles de escolaridad bajos. Ver Grafica 27. Por su parte por el número de visitas al mes, se observa que para las personas que han asistido por segunda ocasión, los consultorios se perciben funcionales, a diferencia de aquellas que han asistido una o más de dos veces al centro. Ver Grafica 28. Se observó que por las mañanas la funcionalidad es mejor que por la tarde. Ver Grafica 29. Finalmente, los consultorios con vista al jardín funcionan mejor que aquéllos que no cuentan con vista al exterior. Ver Grafica 30.

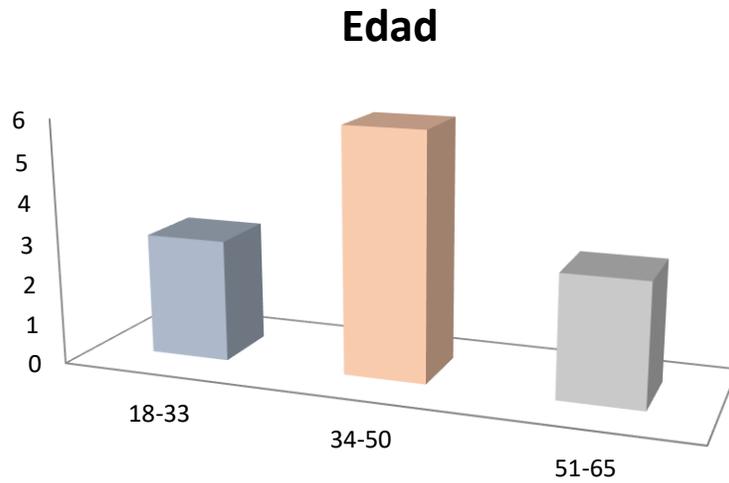
SEXO



Grafica 25. Sexo de los pacientes que percibieron funcionales los consultorios.

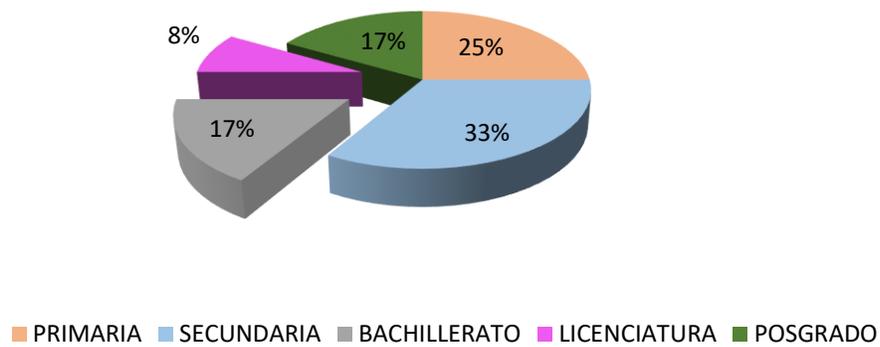
RESULTADOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica



Grafica 26. Edad de los pacientes dividido en tres rangos.

ESCOLARIDAD

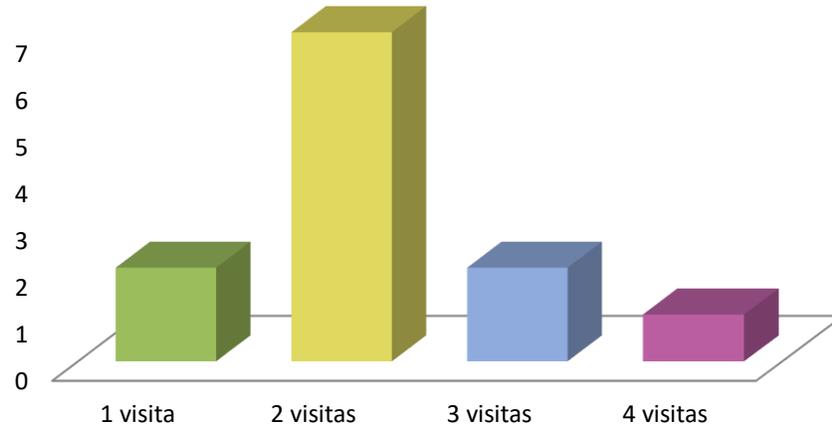


Grafica 27. Escolaridad de los pacientes que perciben funcionales los consultorios.

RESULTADOS

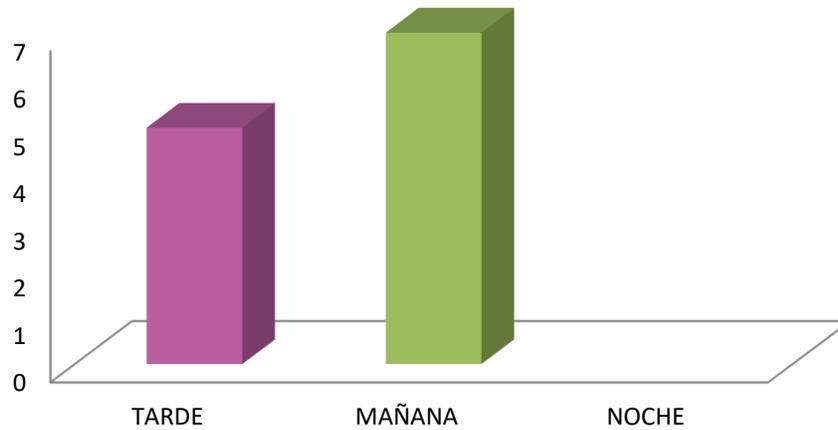
Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

VISITAS AL MES



Gráfica 28. Número de visitas al mes de los pacientes que perciben funcionales los consultorios.

HORARIO

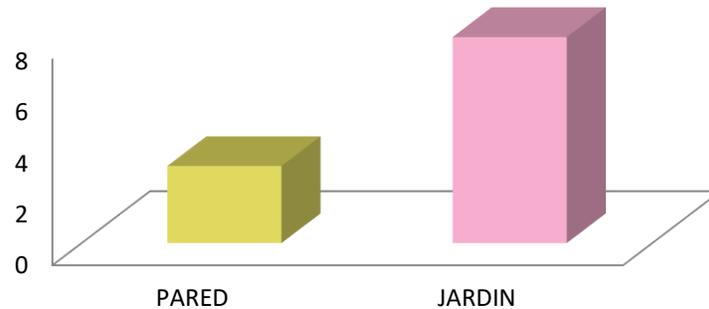


Gráfica 29. Horario en que los pacientes perciben funcionales los consultorios.

RESULTADOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

VISTA



Grafica 30. Vista con la que contaban los pacientes que percibieron funcionales los consultorios.

FUNCIONALIDAD PASIVA

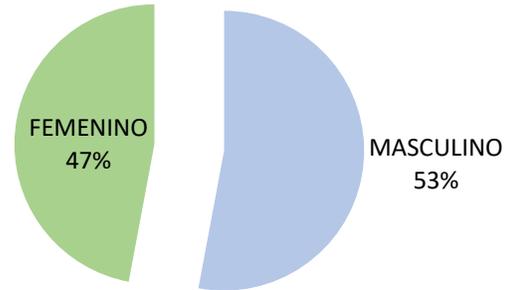
Dentro de esta categoría se encuentran las personas que percibieron de forma funcional los consultorios, sin embargo, estas personas sugieren cambios dentro de los consultorios para su mejoría.

En esta categoría se encontraron la mayor parte de la muestra siendo 18 de sexo masculino y 16 de sexo femenino. Ver Grafica 31. En cuanto a la edad se observó que las personas con un rango de edad de entre 18 a 33 años perciben de forma funcional el consultorio dando sugerencias de cambio para su mejoría. Ver Grafica 32. Por su escolaridad observamos que las personas que cuentan con licenciatura perciben funcionales los consultorios no dejando de lado su sugerencia de mejora a diferencia de las personas que cuentan con un nivel de escolaridad inferior. Ver Grafica 33. Por su parte por el número de visitas al mes, se observa que para las personas que han asistido desde la primera vez, los consultorios se perciben funcionales, sin embargo, las sugerencias aparecen desde la primera vez en que se visita el consultorio. Ver Grafica 34. Se observó que por las mañanas la funcionalidad es mejor que por la tarde. Ver Grafica 35. Finalmente, los consultorios que carecen de vista al exterior funcionan mejor que aquellos que cuentan con vista al exterior. Ver Grafica 36.

RESULTADOS

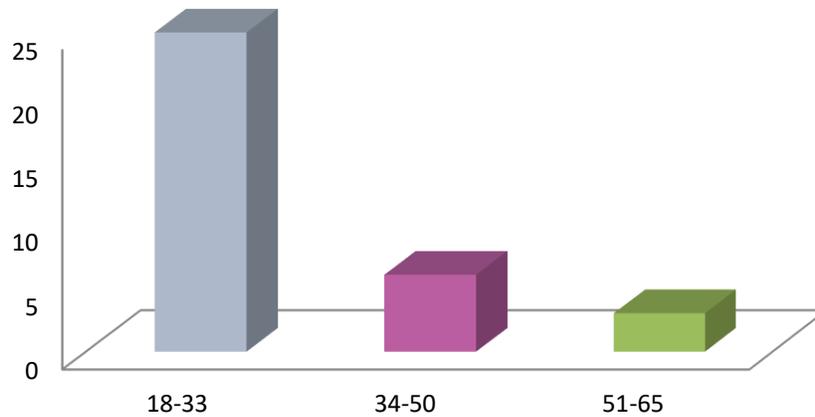
Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

SEXO



Grafica 31. Sexo de los pacientes que percibieron funcionales los consultorios, dando una sugerencia de cambio.

EDAD

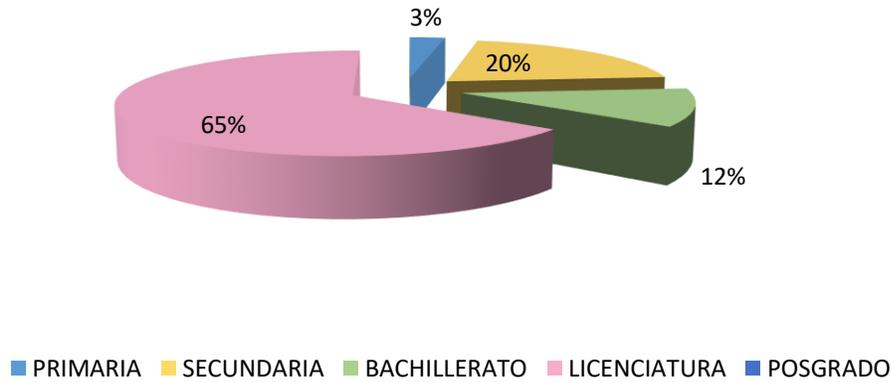


Grafica 32. Edad de los pacientes dividido en tres rangos.

RESULTADOS

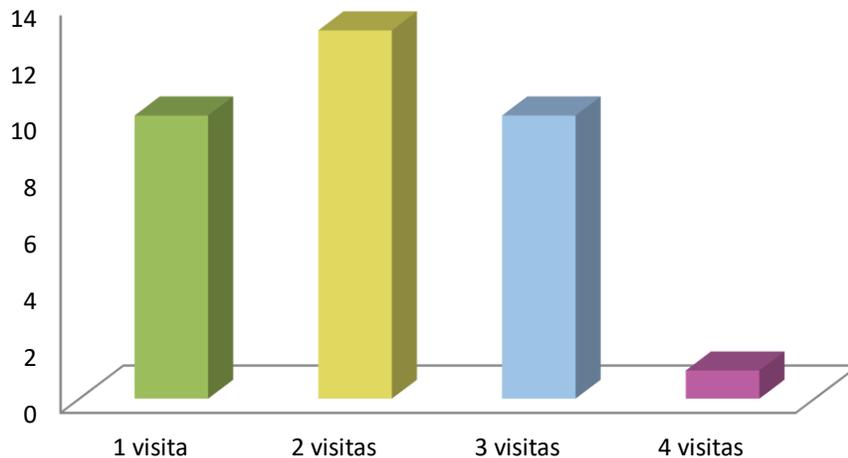
Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

ESCOLARIDAD



Grafica 33. Escolaridad de los pacientes que perciben funcionales los consultorios, y que además dieron una sugerencia de cambio.

VISITAS AL MES

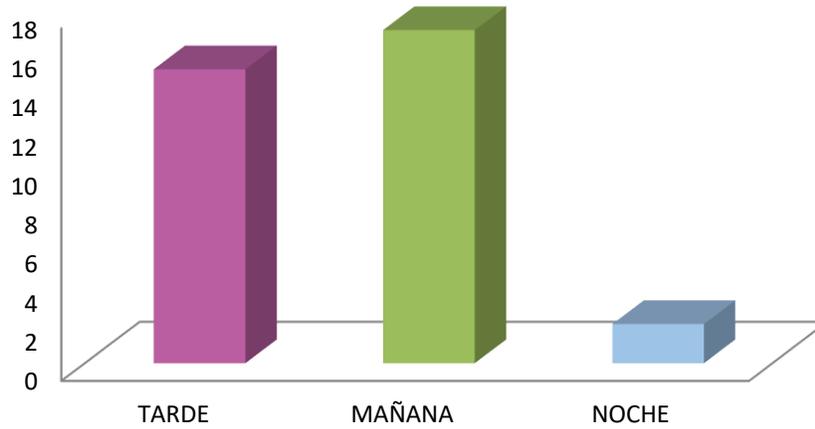


Grafica 34. Número de visitas al mes de los pacientes que perciben funcionales los consultorios y además dieron una sugerencia de cambio.

RESULTADOS

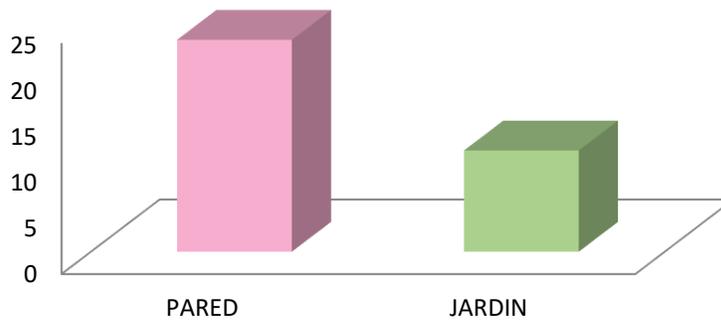
Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

HORARIO



Grafica 35. Horario en que los pacientes perciben funcionales los consultorios, y además dieron una sugerencia de cambio.

VISTA



Grafica 36. Vista con la que contaban los pacientes que percibieron funcionales los consultorios, y además dieron su sugerencia de cambio.

RESULTADOS

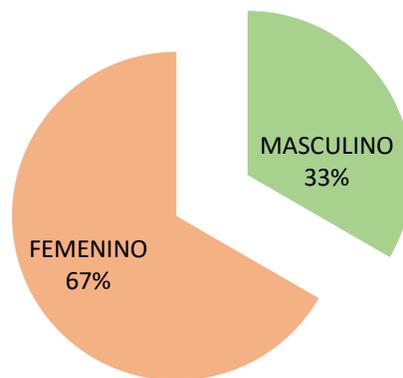
Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

CONFORT POSITIVO

En este factor se categorizaron todos aquellos comentarios donde las personas percibieron de manera positiva la comodidad de los consultorios, en esta categoría nadie hizo alguna referencia en cuanto a este factor, es decir que para estas personas el consultorio era confortable con las características con las que cuenta sin intervenir en su trabajo psicológico.

En esta categoría se encuentran 2 personas de sexo masculino y 4 de sexo femenino. Ver Grafica 37. En cuanto a la edad se observó que las personas con un rango de edad menor perciben con mayor confortabilidad los consultorios que aquellas que se encuentran en un rango mayor. Ver Grafica 38. Por su escolaridad se observa que aquéllas que cuentan con bachillerato y licenciatura les es más confortable el consultorio. Ver Grafica 39. Por su parte por el número de visitas al mes, se observa que para las personas que asisten por primera vez, los consultorios se perciben más confortables, a diferencia de aquellas que han asistido dos o más de dos veces al centro. Ver Grafica 40. Las mejores evaluaciones en cuanto al confort se presentan por la tarde. Ver Grafica 41. Finalmente, los consultorios con vista a la pared fueron los mejor evaluados en cuanto al confort que aquellos con vista al jardín. Ver Grafica 42.

SEXO

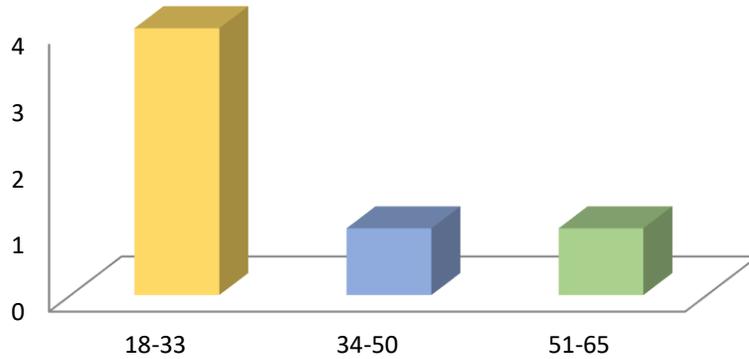


Grafica 37. Sexo de los pacientes que percibieron confortables los consultorios, tal cual con las características que presentan.

RESULTADOS

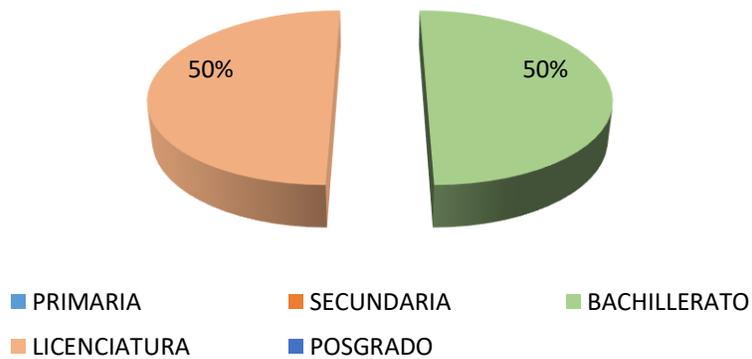
Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

EDAD



Grafica 37. Edad de los pacientes dividido en tres rangos.

ESCOLARIDAD

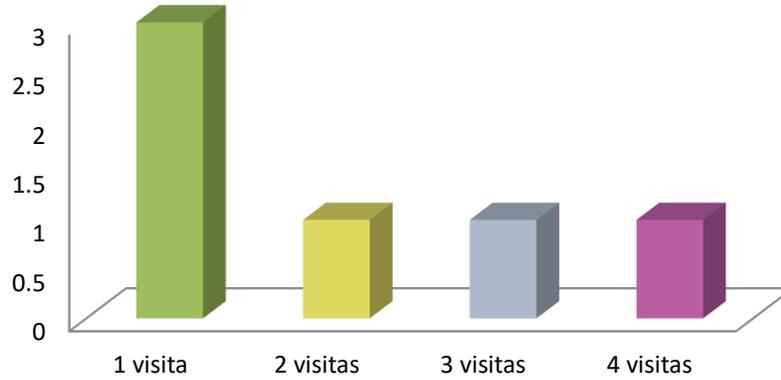


Grafica 38. Escolaridad de los pacientes que perciben confortables los consultorios, tal y como se presentan.

RESULTADOS

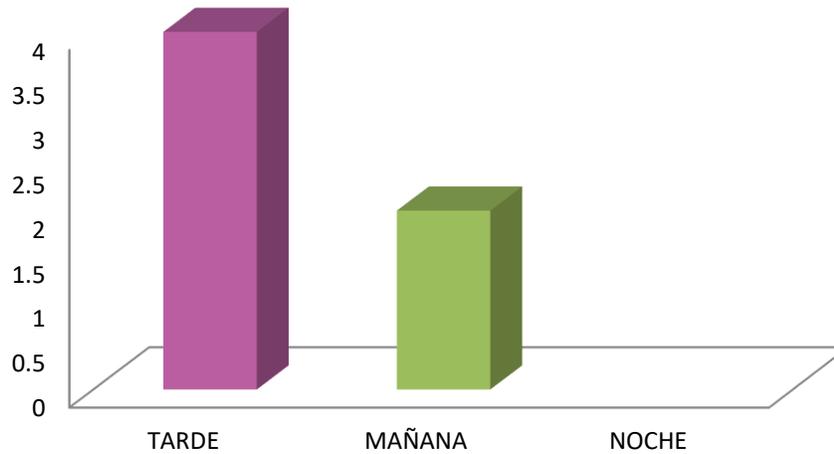
Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

VISITAS AL MES



Grafica 39. Número de visitas al mes de los pacientes que perciben cómodos los consultorios, sin sugerencias de cambio.

HORARIO

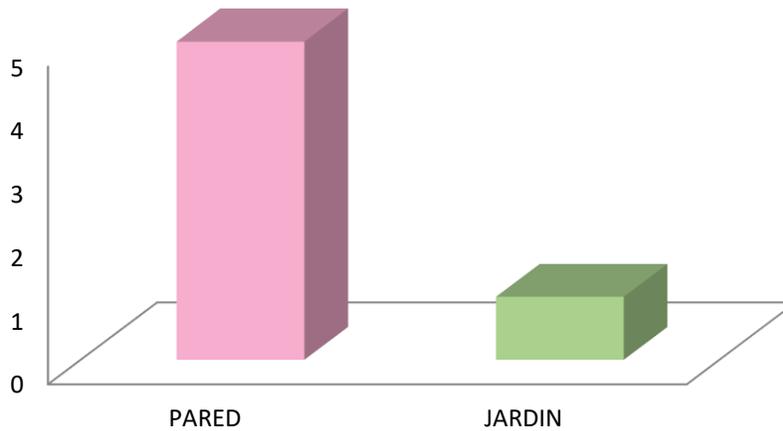


Grafica 40. Horario en que los pacientes perciben cómodos los consultorios.

RESULTADOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

VISTA



Grafica 41. Vista con la que contaban los pacientes que percibieron cómodos los consultorios.

CONFORT NEGATIVO

Dentro de esta categoría se encuentran las personas que percibieron de forma cómoda los consultorios, sin embargo, estas personas sugieren cambios dentro de los consultorios para su mejoría, enfatizando en el confort.

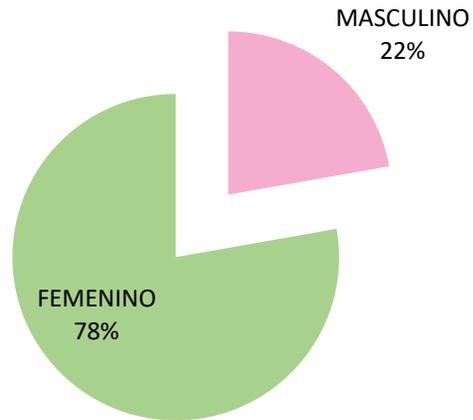
Esta categoría fue conformada por 4 personas de sexo masculino y 14 de sexo femenino. Ver Grafica 42. En cuanto a la edad se observó que las personas con un rango de edad de entre 18 a 33 años mayormente perciben de forma cómoda el consultorio dando sugerencias de cambio para su mejoría; a diferencia de los otros dos grupos de edad. Ver Grafica 43. Por su escolaridad se observa que las personas que cuentan con licenciatura perciben cómodos los consultorios no dejando de lado su sugerencia de mejora a diferencia de las personas que cuentan con un nivel de escolaridad inferior. Ver Grafica 44. Por su parte, por el número de visitas al mes, se observa que para las personas que han asistido por segunda vez, los consultorios se perciben cómodos, sin embargo, las sugerencias aparecen desde la primera vez en que se visita el consultorio. Ver Grafica 45. Se observó que por las mañanas la comodidad es mejor que por la tarde. Ver Grafica 46. Finalmente, los

RESULTADOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

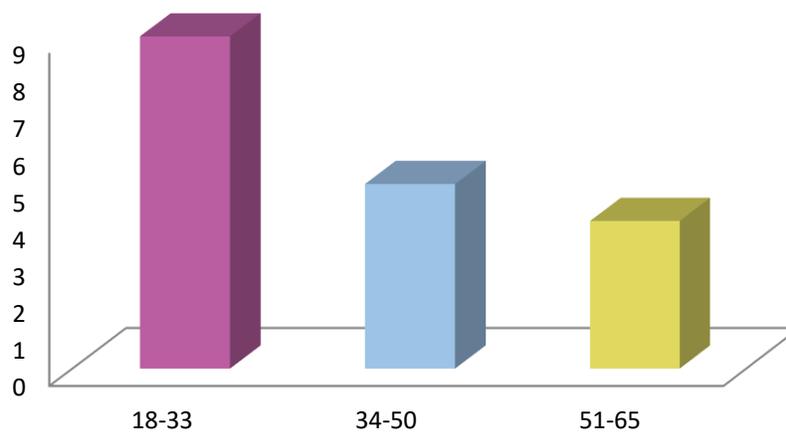
consultorios que carecen de vista al exterior funcionan mejor que aquellos que cuentan con vista al exterior. Ver Grafica 47.

SEXO



Grafica 42. Sexo de los pacientes que percibieron funcionales los consultorios, dando una sugerencia de cambio.

EDAD

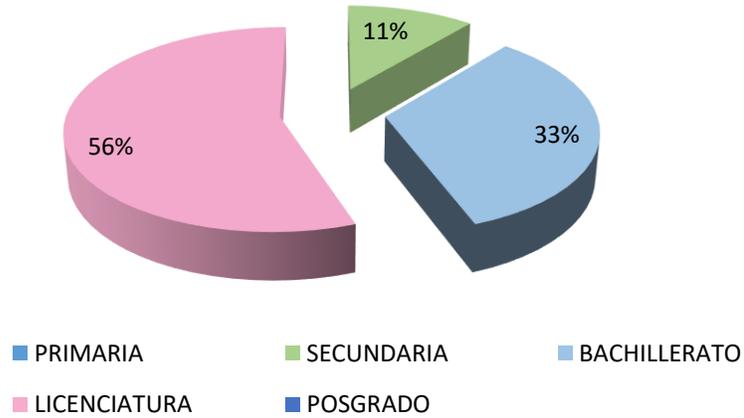


Grafica 43. Edad de los pacientes dividido en tres rangos.

RESULTADOS

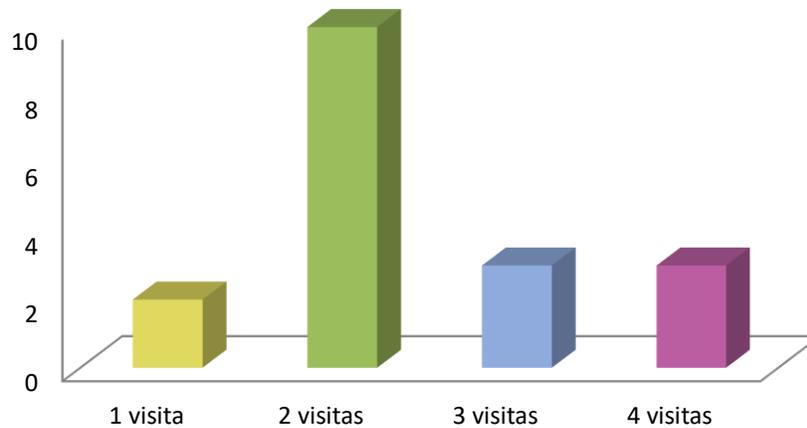
Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

ESCOLARIDAD



Grafica 44. Escolaridad de los pacientes que perciben cómodos los consultorios, y que además dieron una sugerencia de cambio.

VISITAS AL MES

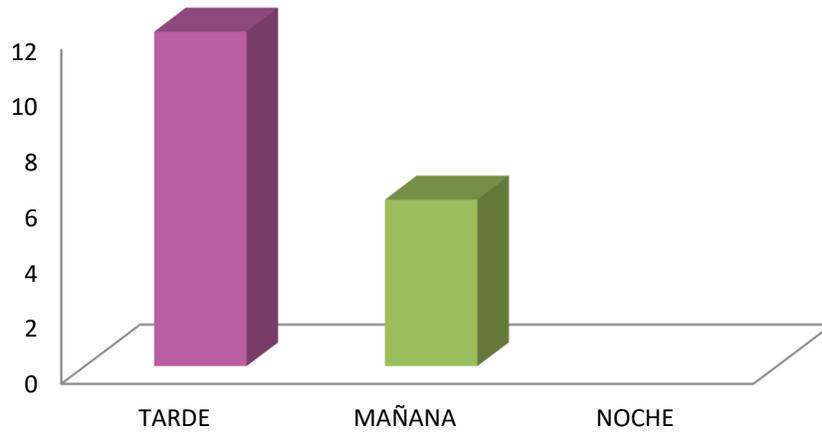


Grafica 45. Número de visitas al mes de los pacientes que perciben cómodos los consultorios y además dieron una sugerencia de cambio.

RESULTADOS

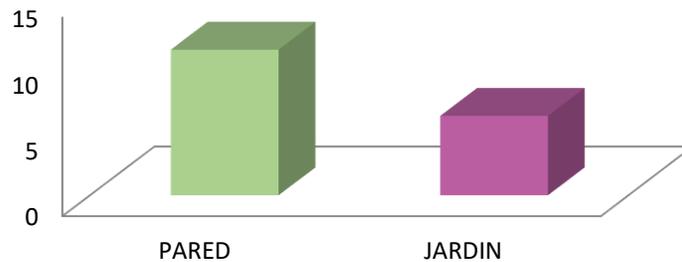
Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

HORARIO



Grafica 46. Horario en que los pacientes perciben confortables los consultorios, y además dieron una sugerencia de cambio.

VISTA



Grafica 47. Vista con la que contaban los pacientes que percibieron confortables los consultorios, y además dieron su sugerencia de cambio.

RESULTADOS

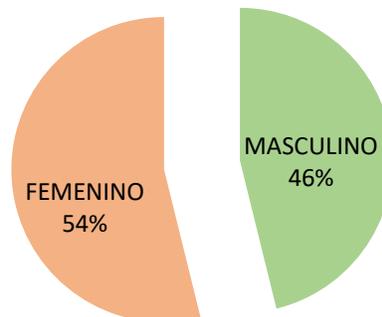
Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

ESTRÉS

En esta categoría se encuentran las personas que, en sus comentarios, expresaron inquietud, distracción, disgusto, hacia los consultorios; situación que podría interferir en su trabajo psicológico.

Esta categoría fue conformada por 6 personas de sexo masculino y 7 de sexo femenino. Ver Grafica 48. En cuanto a la edad se observó que las personas con un rango de edad de entre 18 a 33 años mayormente se sintieron incómodos en los consultorios dando sugerencias de cambio para su mejoría; a diferencia de los otros dos grupos de edad. Ver Grafica 49. Por su escolaridad se observa que las personas que cuentan con licenciatura se sienten a disgusto con los consultorios no dejando de lado su sugerencia de mejora. Ver Grafica 50. Por su parte, por el número de visitas al mes, se observa que las personas que han asistido por segunda vez, las personas se sienten inquietos y distraídos. Ver Grafica 51. Se observó que por las tardes las personas se sienten más a disgusto que por las mañanas. Ver Grafica 52. Finalmente, los consultorios que carecen de vista al exterior funcionan mejor que aquellos que cuentan con vista al exterior. Ver Grafica 53.

SEXO

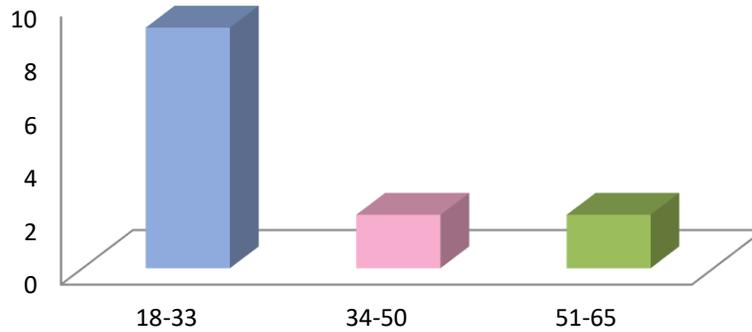


Grafica 48. Sexo de los pacientes que se sintieron incómodos en los consultorios, dando una sugerencia de cambio.

RESULTADOS

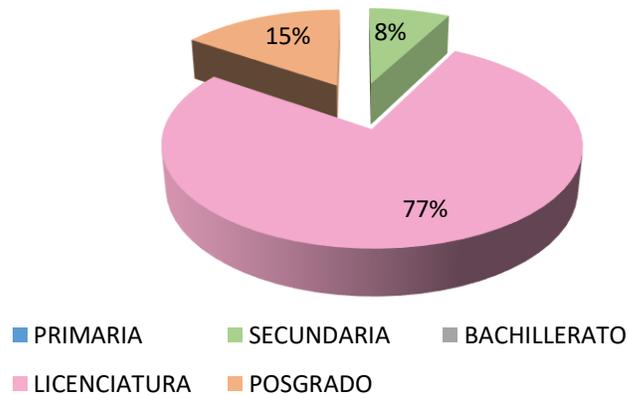
Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

EDAD



Grafica 49. Edad de los pacientes dividido en tres rangos.

ESCOLARIDAD

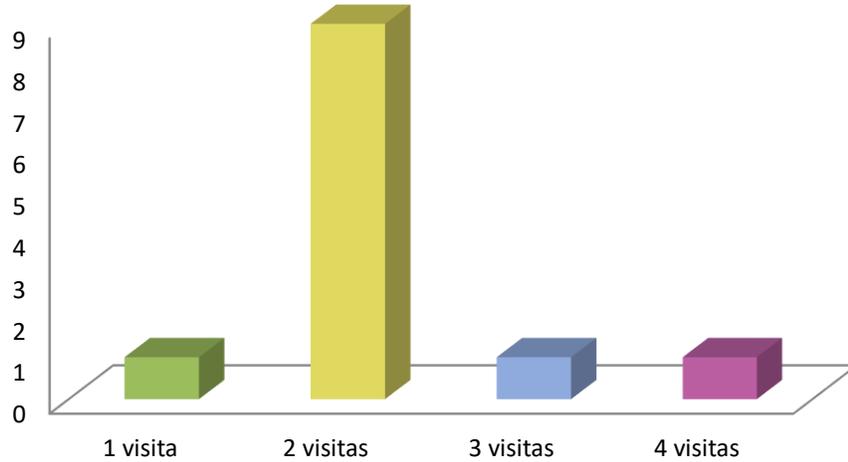


Grafica 50. Escolaridad de los pacientes que se sintieron incómodos en los consultorios, y que además dieron una sugerencia de cambio.

RESULTADOS

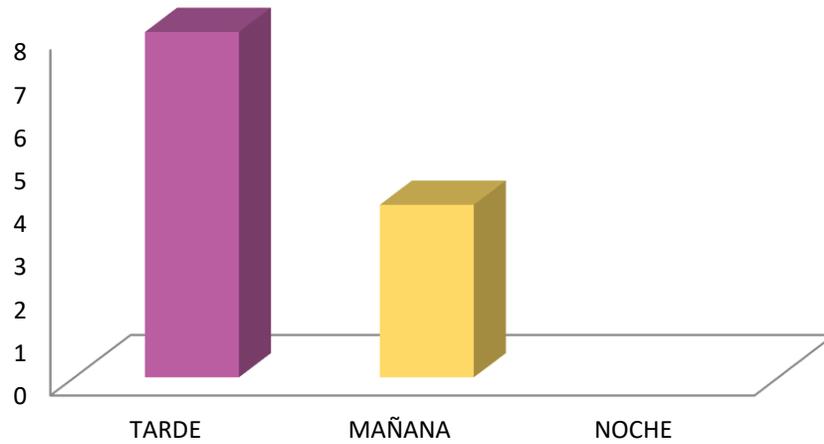
Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

VISITAS AL MES



Grafica 51. Número de visitas al mes de los pacientes que se sienten incómodos en los consultorios y además dieron una sugerencia de cambio.

HORARIO

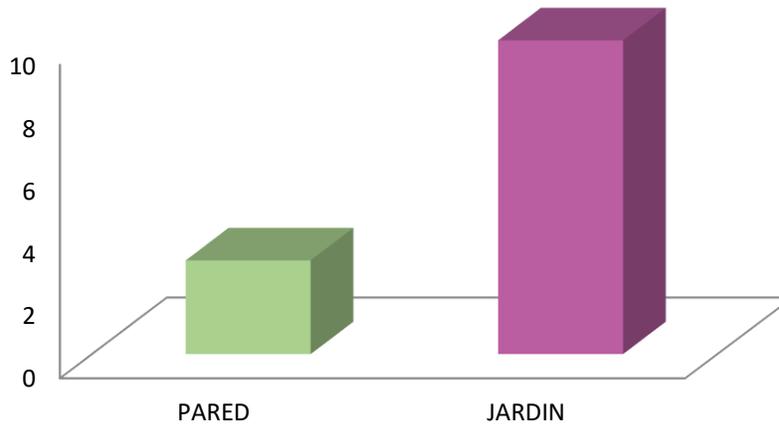


Grafica 52. Horario en que los pacientes se sintieron incómodos en los consultorios, y además dieron una sugerencia de cambio.

RESULTADOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

VISTA



Grafica 53. Vista con la que contaban los pacientes que se sintieron incómodos en los consultorios, y además dieron su sugerencia de cambio.

ACTIVACIÓN

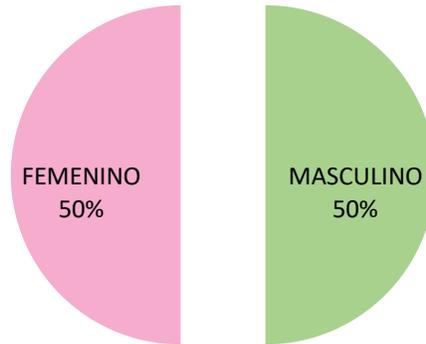
En este factor se encuentran aquellos comentarios donde las personas se sintieron confiados, seguros y activos en los consultorios.

En esta categoría se encuentran 2 personas de sexo masculino y 4 de sexo femenino. Ver Grafica 54. En cuanto a la edad se observó que las personas con un rango de edad intermedio se sienten cómodos en los consultorios que aquellas que se encuentran en los rangos de los extremos. Ver Grafica 55. Por su escolaridad se observa que aquellas que cuentan con primaria y licenciatura se sienten activos por igual el consultorio. Ver Grafica 56. Por el número de visitas al mes, se observa que para las personas que asisten por segunda vez, las personas se sienten activos Ver Grafica 57. Del mismo modo no hay diferencias en el horario para que las personas se sientan activas dentro de los consultorios. Ver Grafica 58. Finalmente, la vista de los consultorios fue indistinta para que las personas se sintieran activas. Ver Grafica 59.

RESULTADOS

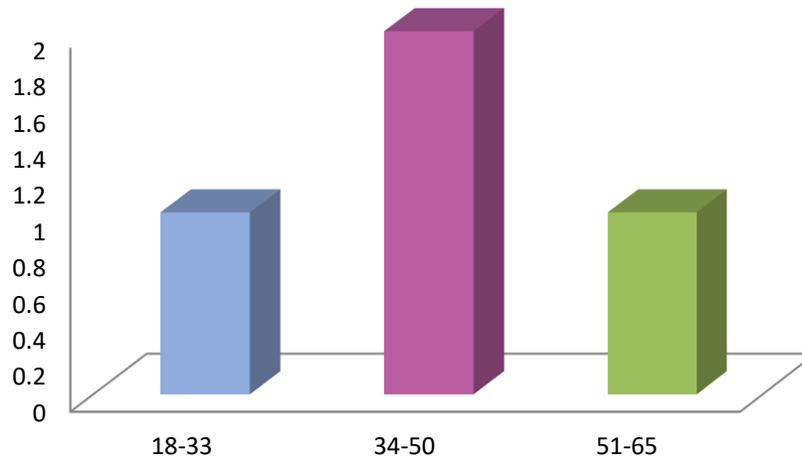
Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

SEXO



Grafica 54. Sexo de los pacientes que se sintieron activos en los consultorios.

EDAD

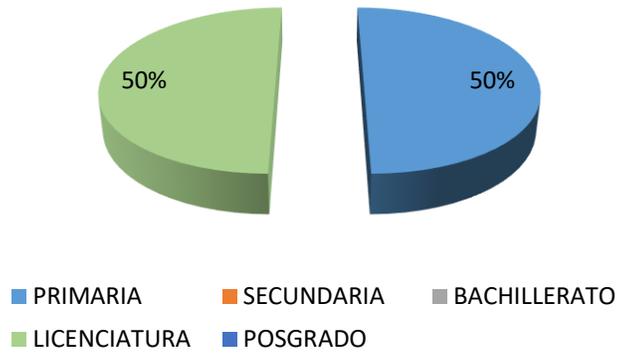


Grafica 55. Edad de los pacientes dividido en tres rangos.

RESULTADOS

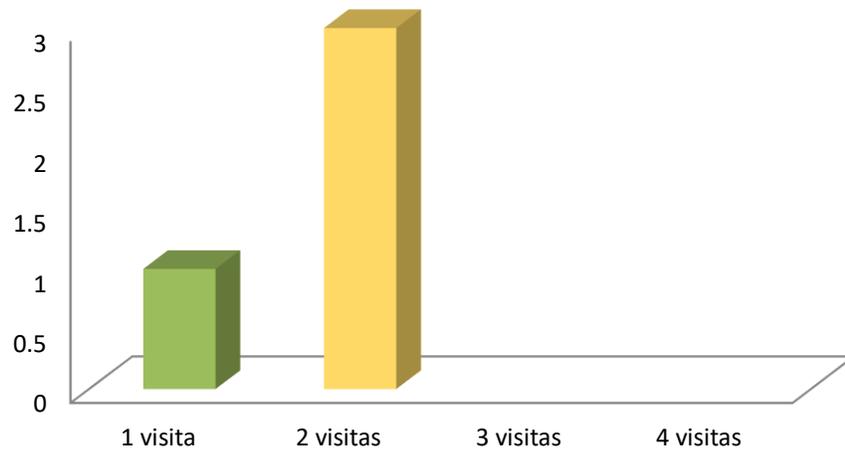
Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

ESCOLARIDAD



Gráfica 56. Escolaridad de los pacientes que se sintieron activos dentro de los consultorios.

VISITAS AL MES

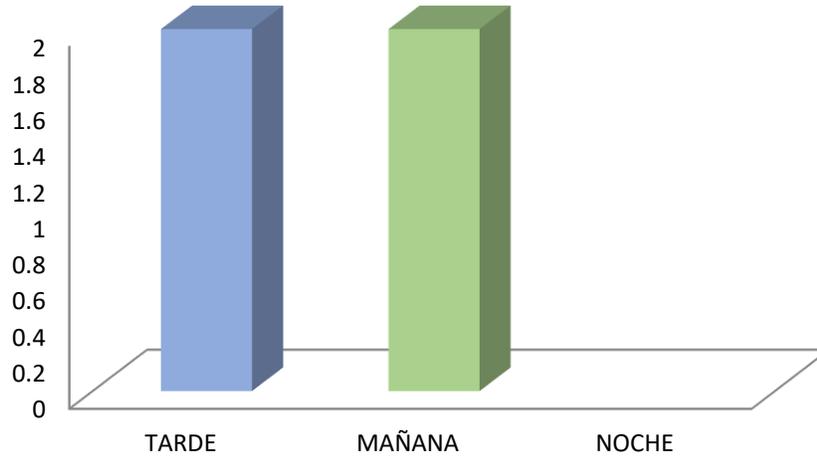


Gráfica 57. Número de visitas al mes de los pacientes que se sienten activos dentro de consultorios.

RESULTADOS

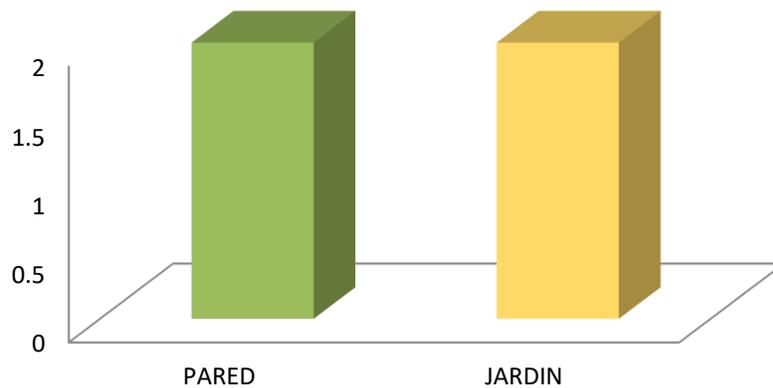
Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

HORARIO



Grafica 58. Horario en que los pacientes se sintieron activos los consultorios.

VISTA



Grafica 5. Vista con la que contaban los pacientes que se sintieron activos en los consultorios.

RESULTADOS

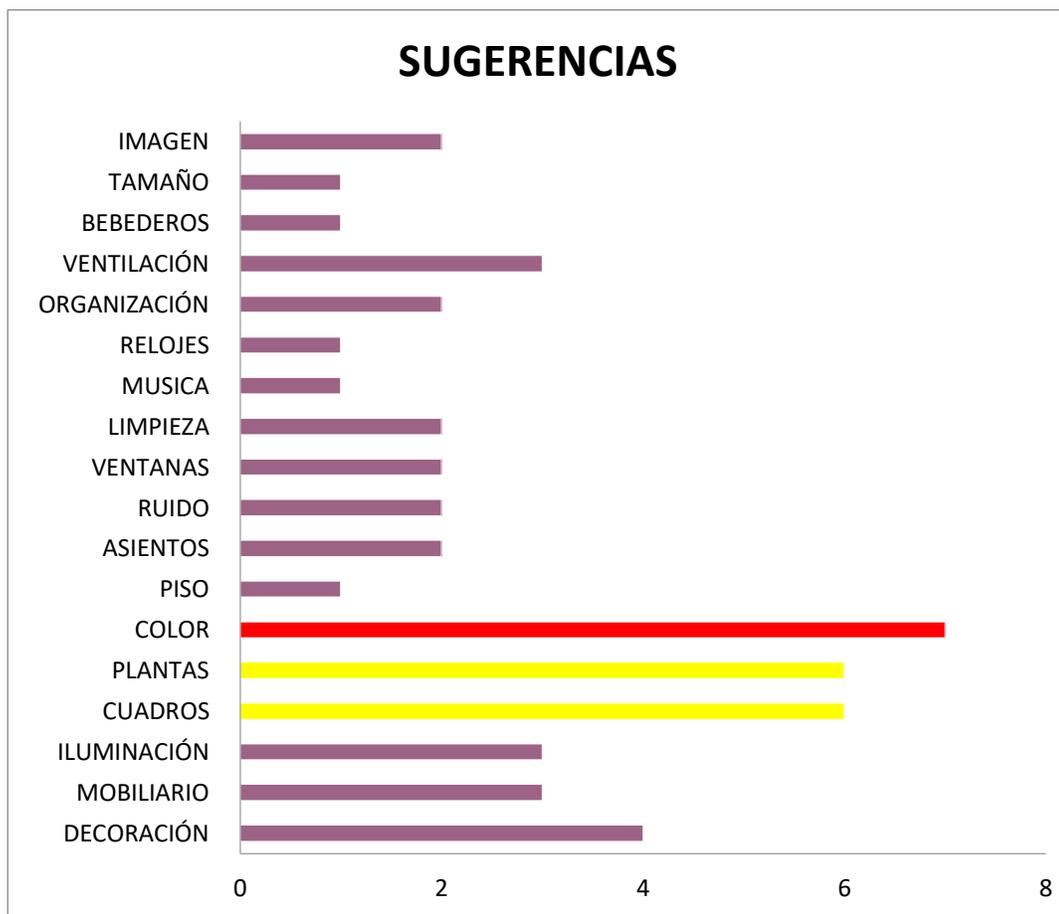
Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

6.4 SUGERENCIAS

En este apartado se hace un recuento de las sugerencias que dieron los pacientes para la mejora de los consultorios. Dichas sugerencias fueron plasmadas al final del instrumento ya que se le pidió al paciente una última opinión.

Estas sugerencias van desde incorporar decoraciones, hasta cambio de color, colocación de ventanas, disminución de ruido e imagen institucional. Ver Grafica 60.

Para la elaboración de estos gráficos se tomó en cuenta la frecuencia con la que el paciente se refirió a determinada característica del consultorio. Notándose que el mayor interés se centra en el color, seguido de la inclusión de plantas y cuadros para la promoción de un ambiente agradable.



Grafica 60. Recuento de las sugerencias que proporcionaron los pacientes para la mejora de los consultorios.

RESULTADOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

En la siguiente figura se puede ver una representación visual de los comentarios hechos por los pacientes donde a mayor tamaño de la palabra es mayor el interés por el cambio en los consultorios.



Figura ilustrativa 19. Representación visual de las sugerencias proporcionadas por los pacientes para la mejora de los consultorios.

CAPÍTULO

SIETE

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

CAPÍTULO SIETE

CONCLUSIONES

La valoración ambiental de los pacientes en consultorios es moderadamente positiva, no siendo así la posibilidad de distracción por la visión que tienen del exterior especialmente aquellos consultorios con vista al jardín ya que puede distraer del propósito principal al que acuden al consultorio, que es recibir terapia.

Comparando los niveles de estrés y activación se puede decir que la estadía en el consultorio no es mala pues los pacientes presentan un nivel moderado de activación y un nivel bajo de estrés. De acuerdo con Kaminoff y Proshansky, 1982, la ausencia de las propiedades del ambiente físico y las necesidades de las personas pueden llevar al estrés creando demandas que excedan su capacidad de afrontamiento impidiendo el logro de sus metas, en este estudio se encontraron respuestas de poco estrés.

Con relación a la valoración del ambiente físico de los consultorios, es considerada adecuada lo que nos habla de que los consultorios son bien percibidos en sus características ambientales; siendo ligeramente mejor valorado por los hombres que por las mujeres.

CONCLUSIONES

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

Se observó que los pacientes más jóvenes presentan niveles bajos de activación a diferencia de los pacientes de mayor edad, podría deberse a la sobriedad del lugar o al motivo de su estadía, lo mismo se refleja en su valoración ambiental.

Esta misma tendencia se presenta según el grado de escolaridad donde se observa que a mayor nivel de estudios la valoración ambiental es mejor a diferencia de los pacientes con menor grado de estudios.

Los pacientes más jóvenes requieren de mayor estimulación en el entorno de los consultorios y de una imagen más agradable del centro. Son los usuarios más críticos del ambiente físico

Contrariamente a lo reportado en la literatura (Ulrich, 1984; Kaplan & Kaplan 1998; Park & Mattson 2008) los consultorios con vista a las paredes (volcánica y de ladrillo) valoraron mejor el entorno que los que tienen acceso al jardín. Tomando en cuenta la literatura al respecto, se considera que dicho resultado se debe explorar más, ya que podría ser que esta área los distrae de su atención con el terapeuta o la vista de la pared por ser poco atractiva no les atrae su atención.

Por lo anterior es muy importante considerar las observaciones puntuales y críticas de los pacientes hacia los consultorios, que se incluyen en el anexo 2; por ejemplo:

- *"Estaría bien padre que le echaran más ganitas a la decoración". (5)*
- *"Sólo mejor luz y más color gracias". (9)*
- *"Que hubiera algún cuadro, pues no observe alguno para hacer más agradable el consultorio o las sillas fueran de color". (19)*

CONCLUSIONES

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

- *“En general, aceptables, aunque mejorables, el color podría ser azul y piso de madera (bueno o color madera) los asientos no deben ser de piel. La iluminación es importante se tiene que trabajar en ello. El orden del mobiliario es importante. Podrían poner plantas, ayudaría a relajar y definitivamente pinturas o cuadros. ¡Gracias a ustedes por su trabajo y a la UNAM!” (22)*
- *“Había momentos que si se escuchaba lo del otro consultorio. Es pequeño y cómodo, sin embargo, siento que le falta algo, tal vez el color y una u otra planta”. (36)*
- *“El color blanco no es desagradable pero tal vez se podrían poner algunos otros colores, las ventanas no me agradan y los sillones podrían ser de otro color que contrastara con el blanco”. (149)*
- *“Se puede poner algo de plantas en el interior”. (41)*
- *“Deberían poner más ventanas e imágenes”. (46)*
- *“Me agradaría que cambiaran un par de colores y que añadieran cuadros y música”. (86)*
- *“El color blanco no es desagradable pero tal vez se podrían poner algunos otros colores, las ventanas no me agradan y los sillones podrían ser de otro color que contrastara con el blanco”. (149)*

Lo anterior demuestra que un ambiente físico poco atractivo, aunado a un malestar fisiológico o psicológico, puede llevar a un estado de poco estrés que impida adaptarse a la situación.

CONCLUSIONES

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

Una manera de contrarrestar los efectos de un ambiente físico desfavorecedor es dotar a los espacios con elementos de distracción positiva a parte de los naturales entre los que se podría encontrar música ambiental. También sería importante que los profesionales de la psicología ambiental se interesen en conjunto con otras disciplinas en la creación de escenarios con efectos positivos en el comportamiento.

La inclusión del arte en instituciones encargadas de la salud podría apoyar en la disminución del estrés percibido por los usuarios, al respecto se sugeriría que se hicieran varios estudios para su inclusión.

CAPÍTULO

OCHO

DISCUSIÓN

DISCUSIÓN

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

CAPÍTULO OCHO

DISCUSIÓN

Los generadores de estrés ambiental no siempre pueden ser eliminados ya que algunos aspectos del ambiente que causan estrés pueden tener usos importantes y contribuir a características determinantes del lugar. Es por ello que las compañías constructoras, muchas veces manifiestan mayor preocupación por la reducción de costos, que por la mejora en la calidad de los diseños debido a la competitividad en el mercado de la vivienda.

Por lo anterior, la posibilidad de mirar a un medio natural puede acelerar el proceso curativo. En el lugar de trabajo, donde a menudo el estrés y la tensión se acumulan, las plantas de ornato, así como vistas naturales e imágenes de la naturaleza pueden ayudar a los trabajadores a hacer frente a las demandas diarias.

La capacidad de las personas para enfrentar eventos estresantes es muy diversa. Sin embargo, no basta con recrear un ambiente biofílico, sino también puede configurarse la disponibilidad de asientos, la adición de elementos distractores como revistas, juegos de mesa; de elementos de apoyo como contactos para cargar teléfonos móviles.

Los resultados descritos anteriormente proporcionan apoyo para ideas de diseño destinadas a mejorar la restauración o en su defecto la creación de ambientes restauradores. Sin embargo, no siempre es posible crear un ambiente con las características aquí mencionadas, ya que el logro de la restauración dependerá de las características sociales y físicas del ambiente.

DISCUSIÓN

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

En general hace falta mucha más investigación en nuestro país al respecto para mejorar nuestro conocimiento sobre los contenidos adecuados y arreglos físicos y naturales especialmente de los elementos restauradores. Así como también es necesario realzar más investigaciones para identificar las características del ambiente cotidiano que presentan obstáculos al funcionamiento de los usuarios de instituciones encargadas del cuidado a la salud. Lo que podría ser útil para los responsables de diseño y construcción de escenarios públicos; este diseño físico de los ambientes institucionales podría mejorarse para satisfacer las necesidades sociales y psicológicas de los usuarios implicando el aumento del sentimiento de pertenencia, con diseños que permitan desarrollar el interés y cumplir con el objetivo de las instituciones encargadas al cuidado de la salud; con características de diseño que faciliten el reconocimiento y orientación dentro de una institución que permitan al usuario aprovechar su estancia en dicho lugar y cumpla con su objetivo o meta durante su estadía.

Los efectos sobre el estrés, la mejora de comportamientos y el aumento de estados positivos proporcionados por ambientes restauradores en las grandes urbes son medios importantes para compensar, reducir o incluso reemplazar algunos de los aspectos negativos de la vida urbana. Lugares de trabajo y hospitales son algunos de los escenarios en el que las exigencias físicas y psicológicas se enfrentan cada día. Los efectos psicológicos negativos de los generadores de estrés ambiental pueden reducirse cuando el individuo logra un control personal sobre estos generadores dicho autocontrol puede ser de índole conductual, cognoscitivo o de decisión sobre las posibilidades disponibles.

Es evidente que las oportunidades de un ambiente restaurador deben estar disponibles como parte de la vida cotidiana, sin importar el estado socioeconómico

DISCUSIÓN

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

de las personas, pues dichas oportunidades pueden involucrar contacto visual como acceso físico. Para lograrlo se debe hacer un trabajo interdisciplinario que involucre fabricantes, profesionales del diseño, urbanistas, profesionales de la salud e investigadores. Después de todo, cuanto más reparador sea el ambiente más sanas serán nuestras ciudades.

Constantemente los arquitectos desarrollan un trabajo para controlar aspectos específicos que van en función de otros, es decir creando atmosferas y ofertas ambientales para que los usuarios se sientan de un modo determinado que los orienta o incluso los obliga a sentirse y comportarse de cierto modo; es por esta razón que se hace hincapié en el trabajo multidisciplinario; pues la manipulación de estas condiciones y características son las que pueden dar identidad a un edificio.

La técnica tradicional del psicólogo consiste en dar apoyo directo al individuo, analizando el problema desde el interior de la psique, buscando posibles soluciones a través de mismo individuo, es decir, las capacidades inherentes de cada persona; el obstáculo principal de esta técnica radica en que este proceso se realiza de forma individual sin mencionar el claro problema del tiempo. Sin embargo, con apoyo de la psicología ambiental, este proceso podría abarcar un mayor número de individuos, en un tiempo menor, liberando de estrés y tensión de forma colectiva; implementando los elementos descritos en este estudio, es decir creando ambientes restauradores, donde imperen plantas de ornato, vistas naturales, cuadros de arte, sonidos ambientales, entre otros.

El trabajo de los psicólogos ambientales se debe enfocar en la disminución de factores del entorno que lleguen a extender la enfermedad o el proceso de recuperación física o psicológica de los usuarios de instituciones encargadas del cuidado de la salud.

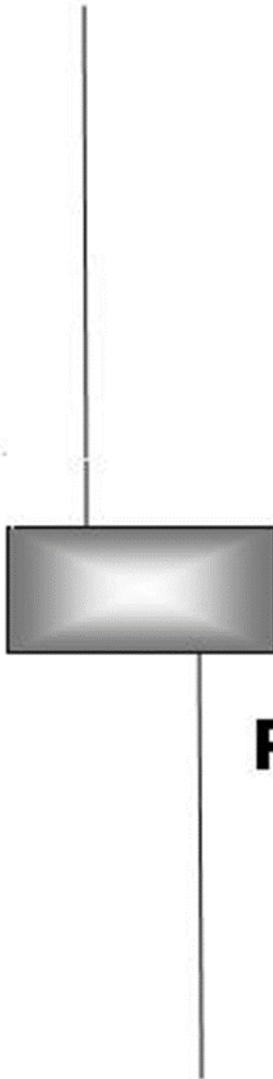
DISCUSIÓN

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

Los resultados arrojados en este trabajo representan una buena oportunidad para que en conjunto con un grupo multidisciplinario se realicen intervenciones en instituciones encargadas al cuidado de la salud mental, promoviendo la generación de ambientes restauradores, o la generación de futuras investigaciones donde se proporcione información de las necesidades de los usuarios y de las funciones que se desarrollan en determinados espacios.

Las limitantes que se presentaron este trabajo fueron: el tiempo de espera para la entrega de instrumentos, así como la dificultad para encontrar un horario dentro del cual se presentase una afluencia adecuada para apropiado levantamiento de datos, como recomendación a futuras investigaciones, identificar los momentos adecuados para obtener la mayor cantidad de datos posibles en un tiempo menor.

En este estudio se recolectaron comentarios directos de los pacientes, lo que puede ayudar en un futuro para una posible remodelación del centro; haciendo especial mención en buscar la implementación de arte dentro de las instituciones al cuidado de la salud.



REFERENCIAS

REFERENCIAS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

REFERENCIAS

- Altman, I. (1975). *The environment and social behavior*. Monterrey, Ca.: Brooks/Cole.
- Breznitz, S. & Goldberger, L. (1995) Stress research at a crossroad. En Goldberg & Breznitz (Eds). *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects* (Cap 1). New York, The Columbia Free Press.
- Canter, D. & Canter S. (1979): Building for therapy. En D. Canter & S. Canter (Eds.), *Designing for therapeutic environments: A review of research*, (pp.1-28). Chichester: Wiley.
- Collado, S., Staats, H., Corraliza, J. A. & Hartig, T. (2017) *Restorative environments and health*. En F. Ghazlane, E. Pol & O. Navarro (Eds.). *Handbook of Environmental Psychology and Quality of Life Research* (pp. 127-148). USA: Springer.

REFERENCIAS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

Diette, G., Haponik, E., & Rubin, H. (2003). *Distraction therapy with nature sights and sounds reduces pain during flexible bronchoscopy. Chest, 12*, 941–948.

Evans, G., & Cohen, S., (1987). Environmental stress. En: D. Stokols & I. Altman (Eds). *Handbook of Environmental Psychology, 1*, (pp. 571-610). New York: Wiley.

Felsten, G. (2009). Where to take a study break on the college campus: An attention restoration theory perspective. *Journal of Environmental Psychology, 29*, 160–167.

Fernandez, D., & Wilkins, A. J. (2008). Uncomfortable images in art and nature. *Perception, 37*, 1098-1113

García, O. (2008), *Iluminación de hospitales e instalaciones al cuidado de la salud*. Tesis inédita de licenciatura, UNAM, México.

Gómora, T., M., T., (2011). *Percepción de estrés socioambiental en pacientes de una clínica odontológica*, Tesis de licenciatura en psicología, UNAM, México.

Hartig, T., Evans, G. W., Jamner, L. J., Davis, D. S., & Garling, T. (2003). Tracking restoration in natural and urban field settings. *Journal of Environmental Psychology, 23*, 109–123.

Holahan, C. (2004), *Psicología ambiental: Un Enfoque General*. Editorial Limusa.

Holahan, C. (2012), *Psicología Ambiental: Un Enfoque General*. Editorial Limusa.

REFERENCIAS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

- Kaminoff, R. & Proshansky, H. (1982). Stress as a consequence of the urban physical environment. En L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects* (pp. 380-409). New York: MacMillan Publishing.
- Kaplan, R. (1993). The role of nature in the context of the workplace. *Landscape Urban Planning, 26*, 193–201.
- Kaplan, R. (2001). The nature of the view from home: Psychological benefits. *Environment and Behavior, 33*, 507–542.
- Kaplan, R., & Kaplan, S. (1989). *The experience of nature: A psychological perspective*. New York: Cambridge University Press.
- Kaplan, R., Kaplan, S., & Ryan, R. L. (1998). *With people in mind: Design and management of everyday nature*. Washington, DC: Island Press.
- Kweon, B. S., Ulrich, R. S., Walker, V. D., & Tassinary, L. G. (2008). *Anger and stress: The role of landscape posters in an office setting. Environment and Behavior, 40*, 355–381.
- King, M., Burrows, G. & Stanley, G. (1983). Measurement of stress and arousal: Validation of the stress/arousal adjective checklist. *British Journal of Psychology, 74*, 473-479.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.

REFERENCIAS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

Lazarus, R. & Folkman, S. (1991). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones Roca.

Malagon, G., Galan, R. & Ponton, G. (2008). *Administración hospitalaria*. Bogotá: Medicina Internacional.

Mercado, D. S., Ortega, A. P., Luna, L. G. & Estrada, R. C. (1995). *Habitabilidad de la Vivienda Urbana*. México: UNAM.

Muchinsky, P. M. (2000). *Psychology Applied to Work. An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. E.U.A: Wadsworth.

Nanda, U., Eisen, S. & Baladandayuthapani, V. (2008). Undertaking and art survey to compare patient versus student art preferences. *Environment & Behavior*, 40 (2), 269-301.

Nightingale, F. (1860). *Notes on nursing*. London: Ballière Tindall.

Ortega, P. (2002). *Componentes físicos y sociales del ambiente generador de estrés en hospitales*. Tesis de doctorado en Psicología. UNAM. México

Ortega, P. (2015). Dimensión ambiental en la prevención de estrés en cuidadores primarios en salas de espera hospitalarias. En E. Camacho & S. Galan (Compiladores). *Alternativas psicológicas de intervención en problemas de salud*. (pp. 134-146). México: Manual Moderno.

REFERENCIAS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

- Ortega-Andeane, P. & Estrada-Rodríguez, C. (2005). Environmental evaluation of three different waiting room in a Mexican hospital. En H. Chaudhury (Ed.) *Designing for diversity*, (pp. 39-43). Edmond, OK, USA: EDRA.
- Ortega-Andeane, P. & Estrada-Rodríguez, C. (2010) Public health care center design and stress in female patients. *Australasian Medical Journal*, 3, 9, 598-603. Doi 10.4066/AMJ.2010.441.
- Ortega-Andeane, P. & Estrada-Rodríguez, C. (2018) *Ambientes Hospitalarios y Estrés*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Psicología.
- Ortega-Andeane, P., Irepan- Aguilar, M., Cantú de León, D. & Estrada-Rodríguez, C. (2010). Modelo de privacidad en pacientes con cáncer. *Revista Latinoamericana de Medicina Conductual*, 1(1), 91-98.
- Ortega, P. Mercado, S., Reidl, L. & Estrada, C. (2016). *Estrés Ambiental en Instituciones de Salud. Valoración Psicoambiental*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Psicología.
- Ortega-Andeane, P. & Urbina-Soria, J. (1988). A case study of wayfinding and security in a Mexico hospital. En D. Lawrence, R. Habe, S. Hacker & S. Sherrod (Eds.), *People´s need/planet management. Paths to co-existence* (pp.231-236). Oklahoma: EDRA.
- Park, S. H., & Mattson, R. H. (2008). Effects of flowering and foliage plants in hospital rooms on patients recovering from abdominal surgery. *Horttechnology*, 18, 563–568.

REFERENCIAS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

- Park, S. H., & Mattson, R. H. (2009). Ornamental indoor plants in hospital rooms enhanced health outcomes of patients recovering from surgery. *The Journal of Alternative and Complementary Medicine*, 15, 975–980.
- Phumdoung, S., & Good, M. (2003). Music reduces sensation and distress of labor pain. *Pain Managment Nursing*, 4, 54-61.
- Pope, D., Gillum, F. & Kampel, S. (2013). *Effect of hospital noise on patients' ability to hear, understand, and recall speech*. *Research in Nursing & Health*, 36(3), 228-241.
- Proshansky, H., Ittelson, W. & Rivlin, L. (1978). *Psicología Ambiental. El hombre y su entorno físico*. México: Trillas.
- Reizenstein, G., Grant, M. & Simmons, P. (1986). *Designing that cares*. Chicago: American Hospital Publishing.
- Rivera, G., A. (2018) *La biofilia en la arquitectura. El caso de los Jardines del Pedregal*. Tesis de licenciatura. Facultad de Arquitectura. UNAM. México.
- Rubin, H., & Owens, A. (1995). *A concept paper to develop a research agenda to determine the effects of the healthcare environment on patient's health outcomes*. California: The Center for Health Design.
- Sandín, B. (1995). *El Estrés en Belloch A., Sandín B. y Ramos F. (eds): Manual de Psicopatología*. Madrid: McGraw-Hill. Volumen 2.

REFERENCIAS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

Selye, H. (1956) *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.

Selye, H. (1984) *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.

Shumaker, S. & Pequegnat (1989). Hospital Design and the delivery of effective healthcare. En E. H. Zube & G. T. Moore (Eds.) *Advances in Environment: Behavior and design*. (Vol. 2) (pp 161-199). New York: Plenum.

Staats, H., & Hartig, T. (2004). Alone or with a friend: a social context for psychological restoration and environmental preferences. *Journal of Environmental Psychology*, 24, 199-211.

Ulrich, R. S. (1983). *Aesthetic and affective response to natural environments*. En I. Altman, & J. F. Wohlwill (Eds.), Human behavior and environment. Behavior and the Natural Environment, Vol. 6 (pp. 85-125). New York: Plenum Press.

Ulrich, R. (1984) View through a window may influence recovery from surgery. *Science*, 224, 420-421.

Ulrich, R. (1992). How design impact wellness. *Healthcare Forum Journal*, 30, 20-25.

Ulrich, R. S. (1999). Effects of gardens on health outcomes: Theory and research. En C. Cooper Marcus & M. Barnes (Eds.). *Healing gardens* (pp 27-86). New York: Wiley.

REFERENCIAS

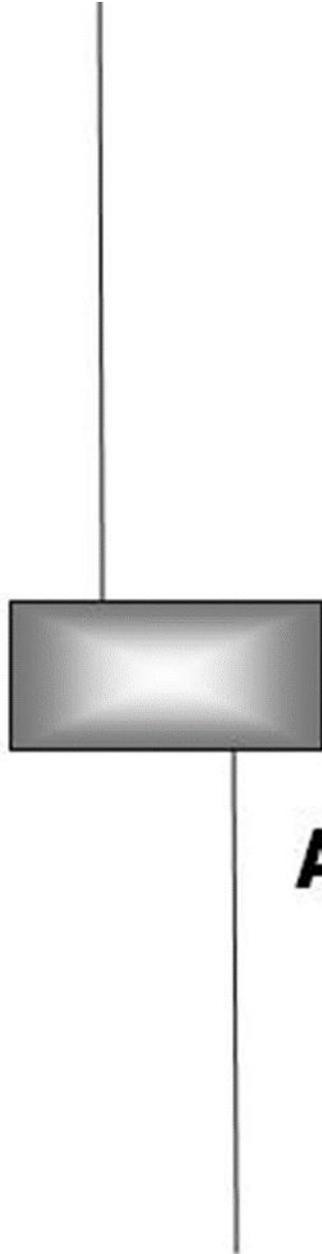
Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

- Ulrich, R. S., & Gilping, L. (2003). Healing Arts: Nutrition for de soul. En Frampton, S., Gilping, L. & Charmel, P. (Eds.). *Putting patients first: Designing and practicing patient-centered care*. New York: Wiley & Sons.
- Ulrich, R., Lundén, O., & Elting, J. (1993). Effects of exposure to nature and abstract pictures on patients recovering from heart surgery. *Psychophysiology*, 30,7.
- Ulrich, R. S., Simons, R. F., & Miles, M. A. (2003). Effects of environmental simulations and television on blood donor stress. *Journal of Architectural & Planning Research*, 20(1), 38-47.
- Walch, J. M., Rabin, B. S., Day, R., Williams, J. Choi, K. & Kang, J. (2005). The effect of sunlight on postoperative analgesic medication use: a prospective study of patients undergoing spinal surgery. *Psychosomatic Medicine*, 67, 156-163.
- White, M., Smith, A., Humphries, K., Pahl, S., Snelling, D. & Depledge, M. (2010). Blue space: The importance of water for preference, affect, and restorativeness ratings of natural and built scenes. *Journal of Environmental Psychology*, 30, 482-493.
- Whitehouse, S., Varni, J. W., Seid, M., Cooper-Marcus, C., Ensberg, M. J., Jacobs, J., & Mehlenbeck, R. S. (2001). Evaluating a children's hospital garden environment: Utilization and consumer satisfaction. *Journal of Environmental Psychology*, 21, 301-314.
- Wilson, E. (1984). *Biophilia*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

REFERENCIAS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

World Health Organization. (1996). Constitution and bylaws. In *WHO Basic Documents* (41st edn). Geneva: WHO, Office of Publications.



ANEXOS

ANEXOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

ANEXOS

ANEXO 1



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MEXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA



EVALUACIÓN AMBIENTAL DE CONSULTORIOS PARA PACIENTES

Somos un grupo de estudiantes de psicología que estamos realizando un estudio de opinión sobre el ambiente; por lo que le solicitamos nos ayude a responder las siguientes afirmaciones, destacando que la información que nos proporcione es confidencial y será de mucha utilidad para el estudio. Sus respuestas no tienen relación con la atención que recibirá en el centro.

DATOS GENERALES

Marque (circule, subraye o tache) el número que corresponda a su respuesta o escriba sobre la línea los datos que se le piden.

1. Sexo: (1) Masculino (2) Femenino

2. Edad: _____ años

3. Escolaridad:

- | | | |
|------------------|----------------|------------------------------------|
| (1) Primaria | (2) Secundaria | (3) Bachillerato o Carrera Técnica |
| (4) Licenciatura | (5) Posgrado | (6) Sin estudios |

ANEXOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

4. Ocupación: _____

5. En un mes ¿Cuántas veces visita el Centro de Servicios Psicológicos? _____

6. Número de consultorio: _____

7. Hora: _____

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones, que tienen que ver con su entorno. Califique de "1" a "6", donde "1" indica que usted está totalmente en desacuerdo con la afirmación y "6" indica que está totalmente de acuerdo con la afirmación.

1= Totalmente en desacuerdo
2= Ligeramente en desacuerdo
3= Desacuerdo
4= Acuerdo
5= Ligeramente de acuerdo
6= Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5	6
1. El color de las paredes del consultorio es agradable						
2. La iluminación del consultorio es suficiente						
3. Este consultorio funciona adecuadamente						
4. El mobiliario del consultorio me permite expresarme mejor						

ANEXOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

5. Este consultorio está limpio						
6. La decoración de este lugar es agradable						
7. Hay ruido en este lugar						
8. La ventilación dentro del consultorio es adecuada						
9. La temperatura dentro del consultorio es agradable						
10. Los asientos son suficientes						
11. El espacio del consultorio es suficiente						
12. Los asientos del consultorio son cómodos						
13. Los letreros y señales de emergencia se ven fácilmente						
14. La señalización (letreros y avisos) es suficiente						
15. La ubicación de letreros de orientación es adecuada						
16. La imagen general del consultorio es agradable						
17. Durante su estancia en este consultorio usted se ha sentido tenso						
18. Durante su estancia en este consultorio usted se ha sentido alterado						
19. Durante su estancia en este consultorio usted se ha sentido incómodo						
20. Durante su estancia en este consultorio usted se ha sentido vigoroso						

¿Le gustaría que hubiera cuadros de arte en las paredes del consultorio?

(1) Si (2) No (3) No sé

¿Considera usted que los cuadros de arte serian una distracción agradable?

ANEXOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

(1) Si (2) No (3) No sé

Opiniones y comentarios adicionales sobre el consultorio.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MEXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

ANEXOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

ANEXO 2

FUNCIONALIDAD ACTIVA

PERSONA 2: En general me pareció muy acogedor a pesar de que el reducido tamaño si me desconcertó al principio, la vista me pareció muy agradable y si me sentí en un estado de confianza y seguridad.

PERSONA 3: Pues la simplicidad me hizo sentirme bien, sin tener que esforzarme en sentir algo, solo lo que realmente sentía.

PERSONA 15: Ninguna, en general lo sentí bien, más bien me concentré en la conversación que tuve con los doctores.

PERSONA 40: Me agrada mucho la atención que recibí del personal, me sentí con mucha confianza y el lugar agradable.

PERSONA 43: El consultorio me parece agradable, de buen tamaño y buena privacidad.

PERSONA 46: Deberían poner más ventanas e imágenes.

PERSONA 75: La atención que se ofrece a los pacientes es buena, y la atención o distracción que se forma uno al ver los cuadro o ver al exterior es agradable, como lo dicen las preguntas anteriores, es óptima la estancia y los servicios que se ofrecen.

PERSONA 89: Siento que todo está en orden además que la atención es buena y profesional y cuando llego a la clínica me siento muy tranquilo y animado.

PERSONA 117: La atención es profesional y dedicado en forma directa al paciente, es agradable ser atendido de esta manera. Gracias.

PERSONA 142: El ambiente físico del consultorio es agradable y se siente comodidad y confianza, además de tener buenas instalaciones, me gusto.

PERSONA 157: Está apto para realizar las consultas que se requieran, y está apto para darnos la tranquilidad que desea el paciente.

ANEXOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

PERSONA 172: Se me hizo atractivo que en el consultorio hubiese 3 sillones sin que un escritorio los dividiera y así se creaba un ambiente de confianza donde la Dra. y yo, éramos iguales, donde ella no me iba a juzgar y me podía ayudar.

PERSONA 186: Estoy muy optimista en que mejoraré mi calidad de vida al sentirme arropado por la terapeuta y en general por todo su equipo de trabajo. Agradezco mucho el apoyo y la atención recibida por cada uno de los que forman parte de este valioso proyecto.

PERSONA 203: En general a mi parecer el consultorio está bien así, tal cual ya que otro tipo de decoración te distraería de la terapia.

FUNCIONALIDAD LISA Y LLANA

PERSONA 23: En general cumplen con lo necesario para la consulta.

PERSONA 48: Todo en general me parece apropiado para la terapia.

PERSONA 50: No conozco más que un solo consultorio.

PERSONA 52: Me siento segura y tranquila, me costó trabajo venir, pero siento que será positivo. Todo está muy bien y agradable.

PERSONA 63: Me pareció un lugar cómodo y agradable.

PERSONA 65: Me parece bien como esta.

PERSONA 87: Solo que he tenido una buena atención.

PERSONA 111: Todo excelente.

PERSONA 112: Muy agradable.

PERSONA 130: Todo me parece perfecto; su atención. Todos son muy amables.

PERSONA 159: Es un buen consultorio.

PERSONA 162: Me parece bien el consultorio y me siento tranquilo.

FUNCIONALIDAD PASIVA

ANEXOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

PERSONA 2: En general me pareció muy acogedor a pesar de que el reducido tamaño si me desconcertó al principio, la vista me pareció muy agradable y si me sentí en un estado de confianza y seguridad.

PERSONA 5: Estaría bien padre que le echaran más ganitas a la decoración.

PERSONA 9: Sólo mejor luz y más color gracias.

PERSONA 10: Quiten las colchonetas del piso y las cartulinas lo hacen ver feo.

PERSONA 14: Poner iluminación halógena.

PERSONA 19: Que hubiera algún cuadro, pues no observe alguno para hacer más agradable el consultorio o las sillas fueran de color.

PERSONA 22: En general, aceptables, aunque mejorables, el color podría ser azul y piso de madera (bueno o color madera) los asientos no deben ser de piel. La iluminación es importante se tiene que trabajar en ello. El orden del mobiliario es importante. Podrían poner plantas, ayudaría a relajar y definitivamente pinturas o cuadros. ¡Gracias a ustedes por su trabajo y a la UNAM!

PERSONA 28: Solamente que me pareció que en ese consultorio estaban guardando algunos muebles que no utilizan – o sobran también- en otro lugar, parecía un almacén improvisado. Creo que debieran iluminarlo un poco más, pues colinda con una muy alta pared de basalto muy oscura.

PERSONA 36: Había momentos que si se escuchaba lo del otro consultorio. Es pequeño y cómodo, sin embargo, siento que le falta algo, tal vez el color y una u otra planta.

PERSONA 41: Se puede poner algo de plantas en el interior.

PERSONA 57: El incrementar colores en el interior del edificio provocaría distintos enfoques ya en el interior del consultorio algún detalle seria agradable.

PERSONA 58: El espacio del consultorio es pequeño.

PERSONA 74: Más luz natural me agradaría más.

PERSONA 77: Me gustaría que hiciera menos frio, que estuviera un poco más iluminado.

PERSONA 78: Creo que es algo pequeño.

PERSONA 86: Me agradaría que cambiaran un par de colores y que añadieran cuadros y música.

ANEXOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

PERSONA 88: Sería bueno que en lugar de mesas o escritorios tuvieran una especie de mesa movable como las que tienen en los hospitales.

PERSONA 90: El consultorio en general no me resultó desagradable sin embargo creo que los cuadros, plantas, etcétera lo harían un lugar más acogedor.

PERSONA 97: En algunas ocasiones me he percatado de que escuchan las conversaciones del consultorio contiguo, no funcionan bien las chapas por lo que constantemente se abre la puerta. Gracias.

PERSONA 100: Que sea más colorido.

PERSONA 102: Considero que es un lugar para poder hablar sin preocupaciones, aunque me ayuda a desahogarme me siento nerviosa.

PERSONA 106: Mejoren es aseo de los consultorios y no usen tanto blanco.

PERSONA 116: Se debería mejorar el aislar el ruido del exterior.

PERSONA 122: No hubo mucha organización y me hicieron esperar hora y media. No soy la persona ideal, pero espero un poco más de organización. Gracias.

PERSONA 127: Es un poco pequeño.

PERSONA 132: Hace mucho frio por las mañanas, pero me imagino que en esta temporada sobretodo a medio día estará súper agradable.

PERSONA 136: Considero que la asignación de consultorios debería estar bien establecida, para que no se interrumpa la sesión.

PERSONA 138: Me gustaría que hubiera más decoración.

PERSONA 139: Me gusto sentirme cómoda dentro de él, solo que el color me recuerda a un hospital.

PERSONA 149: El color blanco no es desagradable pero tal vez se podrían poner algunos otros colores, las ventanas no me agradan y los sillones podrían ser de otro color que contrastara con el blanco.

PERSONA 160: Me gustaría que hubiese alguna decoración bonita que pudiera ayudar a sentirse mejor.

PERSONA 164: Pues quisiera que no pareciera un hospital.

PERSONA 183: Las ventanas deberían permitir la vista más amplia del paisaje exterior, la iluminación y decorado es parecido a un consultorio normal de un hospital.

ANEXOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

PERSONA 191: Deberían ser un poco más grandes. Porque los espacios pequeños nos ponen nerviosos. Debería ser de otros colores.

CONFORT POSITIVO

PERSONA 2: En general me pareció muy acogedor a pesar de que el reducido tamaño si me desconcertó al principio, la vista me pareció muy agradable y si me sentí en un estado de confianza y seguridad.

PERSONA 12: Pues, aunque está pequeño es muy cómodo, y se siente bien estar ahí, además otra cosa agradable es que no hay ruido.

PERSONA 36: Había momentos que si se escuchaba lo del otro consultorio. Es pequeño y cómodo, sin embargo, siento que le falta algo, tal vez el color y una u otra planta.

PERSONA 43: El consultorio me parece agradable, de buen tamaño y buena privacidad.

PERSONA 63: Me pareció un lugar cómodo y agradable.

PERSONA 142: El ambiente físico del consultorio es agradable y se siente comodidad y confianza, además de tener buenas instalaciones, me gusto.

CONFORT NEGATIVO

PERSONA 22: En general, aceptables, aunque mejorables, el color podría ser azul y piso de madera (bueno o color madera) los asientos no deben ser de piel. La iluminación es importante se tiene que trabajar en ello. El orden del mobiliario es importante. Podrían poner plantas, ayudaría a relajar y definitivamente pinturas o cuadros. ¡Gracias a ustedes por su trabajo y a la UNAM!

PERSONA 27: Quizás los muebles más cómodos y otro color de muebles.

PERSONA 29: No está equipado para ser consultorio donde estuve; por falta de espacio para la consulta (archivo).

PERSONA 33: Los asientos deberían se sillones y ventilarlo.

ANEXOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

PERSONA 34: Se escucha mucho ruido externo, esto distrae la terapia y los relojes no sirven. Además, creo que debería haber calefacción.

PERSONA 54: La temperatura es baja en las mañanas.

PERSONA 56: Hacía mucho frío y tal vez deberían limpiar las telarañas que están del otro lado del ventanal, me distraje con ello.

PERSONA 61: Pongan más iluminación.

PERSONA 77: Me gustaría que hiciera menos frío, que estuviera un poco más iluminado.

PERSONA 95: El clima es muy desagradable, es difícil concentrarte, los sofás son muy rígidos e incómodos.

PERSONA 96: Un poco de ventilación.

PERSONA 101: En algunos consultorios hace falta ventilación y en algunos hace mucho frío.

PERSONA 126: Los sillones son muy bajitos y me cuesta trabajo levantarme.

PERSONA 132: Hace mucho frío por las mañanas, pero me imagino que en esta temporada sobretodo a medio día estará súper agradable.

PERSONA 161: Un poco más de ventilaciones.

PERSONA 178: Creo que faltaba ventilación y sí, tal vez alguna plata o cuadros.

PERSONA 187: Lo veo y siento un poco frío, pero es un consultorio y pues no se tal vez si esté bien.

PERSONA 197: Que esté un poco más ventilado.

ESTRÉS

PERSONA 2: En general me pareció muy acogedor a pesar de que el reducido tamaño si me desconcertó al principio, la vista me pareció muy agradable y si me sentí en un estado de confianza y seguridad.

PERSONA 21: Muchos muebles y poco espacio; el color es algo depresivo.

PERSONA 22: En general, aceptables aunque mejorables, el color podría ser azul y piso de madera (bueno o color madera) los asientos no deben ser de piel. La iluminación es importante se tiene que trabajar en ello. El orden del mobiliario es importante. Podrían poner

ANEXOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

plantas, ayudaría a relajar y definitivamente pinturas o cuadros. ¡Gracias a ustedes por su trabajo y a la UNAM!

PERSONA 28: Solamente que me pareció que en ese consultorio estaban guardando algunos muebles que no utilizan – o sobran también- en otro lugar, parecía un almacén improvisado. Creo que debieran iluminarlo un poco más, pues colinda con una muy alta pared de basalto muy oscura.

PERSONA 29: No está equipado para ser consultorio donde estuve; por falta de espacio para la consulta (archivo).

PERSONA 34: Se escucha mucho ruido externo, esto distrae la terapia y los relojes no sirven. Además creo que debería haber calefacción.

PERSONA 56: Hacía mucho frío y tal vez deberían limpiar las telarañas que están del otro lado del ventanal, me distraje con ello.

PERSONA 70: Las ventanas daban hacia espacios libres lo cual es bueno, divertido pero había gente lo cual me hacía sentir incomodo ya que ellos miraban hacia el consultorio.

PERSONA 102: Considero que es un lugar para poder hablar sin preocupaciones aunque me ayuda a desahogarme me siento nerviosa.

PERSONA 105: No me gusta que se asome gente por las ventanas.

PERSONA 110: No invita a la tranquilidad. En la llenada del cuestionario de recepción la secretaria muy altanera y se rió de mi. Respeten nuestro horario. Que los futuros psicólogos tengan tolerancia que no por tener licenciatura pueden tratar a la gente mal.

PERSONA 165: Están abriendo a cada rato las puertas y no tocan, interrumpiendo, en mi sesión paso 7 veces.

PERSONA 191: Deberían ser un poco más grandes. Porque los espacios pequeños nos ponen nerviosos. Debería ser de otros colores.

ACTIVACIÓN

PERSONA 2: En general me pareció muy acogedor a pesar de que el reducido tamaño si me desconcertó al principio, la vista me pareció muy agradable y si me sentí en un estado de confianza y seguridad.

ANEXOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

PERSONA 40: Me agrada mucho la atención que recibí del personal, me sentí con mucha confianza y el lugar agradable.

PERSONA 52: Me siento segura y tranquila, me costó trabajo venir pero siento que será positivo. Todo está muy bien y agradable.

PERSONA 89: Siento que todo está en orden además que la atención es buena y profesional y cuando llego a la clínica me siento muy tranquilo y animado.

SUGERENCIAS

PERSONA 5: Estaría bien padre que le echaran más ganitas a la decoración.

PERSONA 10: Quiten las colchonetas del piso y las cartulinas lo hacen ver feo.

PERSONA 14: Poner iluminación halógena.

PERSONA 19: Que hubiera algún cuadro, pues no observe alguno para hacer más agradable el consultorio o las sillas fueran de color.

PERSONA 22: En general, aceptables aunque mejorables, el color podría ser azul y piso de madera (bueno o color madera) los asientos no deben ser de piel. La iluminación es importante se tiene que trabajar en ello. El orden del mobiliario es importante. Podrían poner plantas, ayudaría a relajar y definitivamente pinturas o cuadros. ¡Gracias a ustedes por su trabajo y a la UNAM!

PERSONA 30: Depende también de que cuadros de arte, pongan sugiero algo suave y armonioso. gracias.

PERSONA 36: Había momentos que si se escuchaba lo del otro consultorio. Es pequeño y cómodo sin embargo, siento que le falta algo, tal vez el color y una u otra planta.

PERSONA 41: Se puede poner algo de plantas en el interior.

PERSONA 46: Deberían poner más ventanas e imágenes.

PERSONA 56: Hacía mucho frio y tal vez deberían limpiar las telarañas que están del otro lado del ventanal, me distraje con ello.

PERSONA 57: El incrementar colores en el interior del edificio provocaría distintos enfoques ya en el interior del consultorio algún detalle seria agradable.

ANEXOS

Impacto del diseño ambiental de consultorios sobre el estrés y o activación en pacientes que asisten a atención psicológica

PERSONA 86: Me agradaría que cambiaran un par de colores y que añadieran cuadros y música.

PERSONA 88: Sería bueno que en lugar de mesas o escritorios tuvieran una especie de mesa movable como las que tienen en los hospitales.

PERSONA 90: El consultorio en general no me resultó desagradable sin embargo creo que los cuadros, plantas, etcétera lo harían un lugar más acogedor.

PERSONA 100: Que sea más colorido.

PERSONA 106: Mejoren es aseo de los consultorios y no usen tanto blanco.

PERSONA 108: Ponerle pila a los relojes o me pregunto si solo son decoración de consultorio.

PERSONA 116: Se debería mejorar el aislar el ruido del exterior.

PERSONA 122: No hubo mucha organización y me hicieron esperar hora y media. No soy la persona ideal pero espero un poco mas de organización. Gracias.

PERSONA 135: Prender el ventilador en horas de calor.

PERSONA 136: Considero que la asignación de consultorios debería estar bien establecida, para que no se interrumpa la sesión.

PERSONA 138: Me gustaría que hubiera más decoración.

PERSONA 148: Me gustaría que funcionara el bebedero.

PERSONA 150: Seria agradable que hubiera plantas naturales.

PERSONA 160: Me gustaría que hubiese alguna decoración bonita que pudiera ayudar a sentirse mejor.

PERSONA 161: Un poco mas de ventilaciones.

PERSONA 164: Pues quisiera que no pareciera un hospital.

PERSONA 178: Creo que faltaba ventilación y sí, tal vez alguna planta o cuadros.

PERSONA 183: Las ventanas deberían permitir la vista más amplia del paisaje exterior, la iluminación y decorado es parecido a un consultorio normal de un hospital.

PERSONA 191: Deberían ser un poco más grandes. Porque los espacios pequeños nos ponen nerviosos. Debería ser de otros colores.

